

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Kehadiran sebuah rumah sakit merupakan tuntutan harapan di kala seseorang ditimpa kemalangan berupa penyakit. Pada sebuah rumah sakit, masyarakat berharap agar musibah yang menimpanya dapat diobati. Oleh karena RSUD Kotapinang harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap RSUD Kotapinang tersebut.

Bentuk Kualitas Pelayanan (X_1) di RSUD Kotapinang rumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien, keramahan kesiagaan para dokter, perawat maupun karyawan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan dan loyalitas pada pengguna jasa rumah sakit dan pasien akan menaruh

kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa di RSUD Kotapinang di masa mendatang. Permasalahan kualitas pelayanan di RSUD Kotapinang ini belum maksimal dikarenakan ketika ada seorang pasien dari RSUD Kotapinang. sebut saja dengan nama Bapak Satim berusia 65 tahun asal cikampak yang menderita stroke ringan yang dirawat di RSUD Kotapinang ini, dikarenakan Dokter jaga tidak mau mengambil resiko untuk memeriksa pasien dan menunggu Dokter yang menangani pasien datang kembali mengakibatkan keluarga si pasien mengalami kekecewaan untuk tindakan pertama pada pasien. Berdasarkan fakta masalah tersebut maka Kualitas Pelayanan (X_1) sangat berpengaruh pada Loyalitas Pasien (Y).

Faktor lainnya yang menunjang loyalitas pasien adalah Fasilitas (X_2) dimana RSUD tidak memiliki fasilitas yang lengkap. Dimana ketika pasien yang diharuskan melakukan pendeteksian organ bagian dalam tubuh, maka pasien tersebut harus dirujuk ke Rumah Sakit lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pasien tersebut dirujuk ke Rumah Sakit Al-Aziz Rantauprapat. Dari uraian permasalahan ini maka penulis mengambil kesimpulan bahwa fakta yang ada adalah Fasilitas (X_2) sangat berpengaruh pada Loyalitas Pasien (Y).

Hal penting lainnya yang menjadi faktor menunjang loyalitas pasien adalah Citra Merek Rumah Sakit (X_3), RSUD Kotapinang memiliki nama yang baik di masyarakat Kotapinang dan sekitarnya, karena berdasarkan info yang ada di masyarakat Kotapinang sendiri bahwa RSUD Kotapinang merupakan salah satu Ruma Sakit yang baik di daerah ini. Berdasarkan fakta ini maka disimpulkan bahwa Citra Merek Rumah Sakit (X_3) berpengaruh untuk Loyalitas Pasien (Y).

Pada akhirnya Kepuasan Pasien (X_4) diperlukan juga untuk membangun Loyalitas Pasien (Y) diperlukan untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit. Di RSUD Kotapinnag ini Kepuasan Pasien tidak begitu baik, dikarenakan tingkat pelayanan dan fasilitas RSUD Kotapinang masih tergolong kurang sehingga mengakibatkan kepuasan pasien tidak baik. Hal ini berdampak pada Loyalitas Pasien. Berdasarkan fakta masalah tersebut maka disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien (X_4) berpengaruh pada Loyalitas Pasien (Y).

Dengan meningkatkan layanan yang semakin berkualitas, fasilitas yang memadai dan membangun citra positif rumah sakit yang kuat, serta menyediakan fasilitas yang berguna bagi pasien rawat inap RSUD Kotapinang dan juga aktivitas layanan diharapkan dapat menciptakan kepuasan demi pasien yang loyal.

Pengoptimalan kualitas layanan (X_1), fasilitas yang memadai (X_2) dan membangun citra rumah sakit (X_3) yang positif dan Kepuasan Pasien (X_4) sangat dibutuhkan oleh RSUD Kotapinang untuk meningkatkan Loyalitas Pasien (Y). Sehingga masyarakat Kotapinang dan sekitarnya akan percaya terhadap RSUD Kotapinang ini.

Berikut adalah gambaran tren RSUD Kotapinang yang berhubungan dengan pengembangan penelitian ini :

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap
Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap
1	Januari	230 orang
2	Februari	191 orang
3	Maret	263 orang
4	April	210 orang
5	Mei	193 orang
6	Juni	174 orang
7	Juli	175 orang
8	Agustus	198 orang
9	September	199 orang
10	Oktober	198 orang
11	November	195 orang
12	Desember	191 orang

Sumber Laporan Kinerja Tahunan RSUD Kotapinang

Jumlah pasien rawat inap RSUD Kotapinang berdasarkan data diatas, jumlah kunjungan tertinggi adalah pada Maret 2020, tetapi pada bulan selanjutnya mengalami penurunan. Sedangkan pada bulan Juli hingga November angka kunjungan pasien rawat inap dalam kondisi stagnan. Selanjutnya, bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien tahun 2019, jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan 6,005% (23.029 pasien di tahun 2019, dan 21.646 di tahun 2020).

Tren penurunan jumlah pasien rawat inap tersebut dari bulan ke bulan pada tahun 2020, bahkan penurunan jumlah kunjungan dibanding tahun 2019 lalu dapat diduga karena pasien rawat inap tidak menggunakan layanan rawat inap RSUD Kotapinang kembali. Dapat juga diduga sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien

terhadap sarana-prasarana yang kurang efektif, ataupun layanan yang tidak sesuai harapan pasien sebelumnya. Jika hal ini dibiarkan terus maka pasien RSUD Kotapinang akan memilih menggunakan layanan kesehatan rumah sakit lain.

Dari penjabaran teori diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Kotapinang)”**.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk menghindari membahas yang meluas dan agar lebih terarah maka penulis membatasi masalah dalam penulisan ini yaitu Pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Rumah Sakit (X_3), Kepuasan Pasien (X_4) Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Y).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas, penulis mengajukan rumusan masalah

- a) Apakah Kualitas Layanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang?
- b) Apakah Fasilitas (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang?
- c) Apakah Citra Rumah Sakit (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang?
- d) Apakah Kepuasan Pasien (X_4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang?

- e) Apakah Kualitas Layanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Rumah Sakit (X_3) dan Kepuasan Pasien (X_4) secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_2) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Citra Rumah Sakit (X_3) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pasien (X_4) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang.
- e. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Rumah Sakit (X_3) dan Kepuasan Pasien (X_4) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) RSUD Kotapinang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai permasalahan pemasaran, khususnya mengenai Kualitas

Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.

2. Manfaat Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan Loyalitas Pasien RSUD Kotapinang.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel independent dan dependent dalam penelitian ini.

4. Kegunaan bagi FEB Labuhanbatu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi memberikan sumbangan konseptual bagi civitas akademika dalam rangka mengembangkan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien RSUD Kotapinang.