

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan menerangkan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan yang akan diterapkan pada penelitian kali ini

1.1 Latar Belakang

Zaman yang semakin maju membuat perusahaan yang bergerak pada bidang jasa semakin meningkatkan pelayanannya, baik dalam segi promosi maupun penawaran beberapa produk unggulan masing-masing. Memberikan kualitas pelayanan yang akhirnya menciptakan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) merupakan salah satu kunci utama yang digunakan pada era sekarang (Sanjaya, 2017). Faktor kepuasan konsumen adalah salah satu dari banyak faktor yang diutamakan oleh beberapa perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perusahaan akan terus menerus melakukan evaluasi dalam membangun kepuasan konsumen dan menjadi acuan dalam meningkatkan pengembangan bagi perusahaan kedepannya.

Salah satu usaha yang bergerak pada bidang jasa yang sangat mengedepankan pelayanan dan konsumen dapat menggunakan jasa tersebut kembali yakni pelayanan rumah sakit. Pelayanan pada rumah sakit sendiri memiliki dua sistem yakni sistem pelayanan rawat jalan serta sistem pelayanan rawat inap. Sistem pelayanan rawat jalan yakni salah satu sistem pelayanan medis yang selalu dimiliki oleh seluruh rumah sakit dimana konsumen dalam jangka waktu tertentu menggunakan pelayanan ini dengan ketentuan yang sudah diberikan oleh dokter sehingga konsumen dapat melakukan perawatan secara berkala tanpa perlu menggunakan sistem pelayanan rawat inap (Novrianto, 2016).

Dalam persaingan usaha jasa terutama rumah sakit mengalami peningkatan persaingan dengan bertumbuhnya rumah sakit swasta yang semakin banyak serta semakin kompleks permintaan konsumen sehingga setiap rumah sakit diharapkan meningkatkan kualitasnya sehingga dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Salah satu faktor yang menjadi pembeda bahwa rumah sakit memiliki kualitas yang baik yakni kualitas pelayanan. Seiring perkembangan zaman, konsumen sangat kritis

dalam segala hal, salah satunya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat perlu ditingkatkan oleh rumah sakit (Gunawan dan Djati, 2011).

Beberapa faktor yang menyebabkan konsumen kembali kepada rumah sakit tersebut atau bahkan bersifat loyal terhadap suatu rumah sakit yakni kebutuhan dan ekspektasi pasien terpenuhi, salah satu dari kebutuhan serta ekspektasi yang diharapkan konsumen yakni dengan kualitas pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa dimensi yang digunakan menurut Parasuraman dalam Gunawan dan Djati (2011) dimensi kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, antara lain yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta dimensi terakhir yakni *empathy*. Adapun faktor yang paling menentukan kelangsungan suatu rumah sakit yakni loyalitas konsumennya.

Loyalitas sendiri berarti penggunaan yang dilakukan secara berulang yang didasarkan pada pengalaman yang telah dialami sehingga dapat menjalin komitmen dengan suatu produk baik jasa atau manufaktur hingga melakukan rekomendasi kepada konsumen lain yang menanyakannya. Menurut Asmita (2008), pelanggan loyal memiliki beberapa ciri-ciri untuk mempertahankan kelojalannya yakni dengan melakukan pemakaian suatu produk baik jasa ataupun manufaktur secara teratur dalam waktu yang cukup lama serta melakukan rekomendasi produk yang digunakannya kepada konsumen lain atas dasar kepuasan yang melebihi ekspektasi.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Caruban, Madiun merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah atau BUMD yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan dalam lingkup Kabupaten Madiun. RSUD Caruban sendiri memiliki akreditasi kelas C dengan status akreditasi yakni tingkat paripurna. Beberapa pelayanan yang ada pada RSUD Caruban diantaranya yakni rawat inap, rawat jalan, farmasi, Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan berbagai pelayanan kesehatan lainnya. Permasalahan yang sedang dialami yakni pelayanan pelanggan pada jenis layanan rawat jalan RSUD Caruban. Banyak pelanggan yang mengalami keluhan akibat pelayanan yang kurang memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan pelayanan dari jenis layanan rawat jalan dari RSUD Caruban.

Tabel 1.1 Pengaduan Pasien Rawat Jalan
(Data Pengelolaan Pengaduan Humas dan Promkes 2018-2019)

Pengaduan Pasien Rawat Jalan Th. 2018-2019		
No.	Jenis Aduan	Jumlah
1	Antrian	5
2	Sistem Pelayanan	1
3	Petugas Pelayanan	3
4	Tempat Duduk Antrian	1
Jumlah		10

Menurut data pada tabel yang dikelola oleh RSUD Caruban menunjukkan ada berbagai macam hal yang menjadi aduan para pasien sehingga perlu adanya evaluasi. Pada tabel aduan yang tertera terdapat beberapa jenis aduan yang sudah dikelompokkan terdapat empat permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Caruban mulai dari yang paling banyak yakni soal antrian baik di loket maupun di poli yang disebabkan oleh banyaknya pasien yang datang, selanjutnya mengenai masalah petugas pelayanan yang kurang ramah dan terkesan tidak menghargai pasien sehingga hal tersebut menjadi pengaduan paling banyak kedua setelah antrian.

Permasalahan yang dialami oleh RSUD Caruban tersebut berakibat kepada kepuasan konsumen yang mengalami penurunan serta loyalitas konsumen yang berkurang sehingga efek yang paling tidak diinginkan adalah kehilangan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini yakni untuk melakukan analisis kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa layanan rawat inap terhadap mutu pelayanan di RSUD Caruban dan melakukan identifikasi atribut pelayanan mana yang akan dijadikan prioritas dan layak dipertahankan serta dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni sebagai berikut

1. Bagaimana pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan mana yang berpengaruh diantara bukti fisik atau *tangible*, keandalan atau *reliability*,

daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

2. Dimensi mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut

1. Mengetahui pengaruh dimensi variabel kualitas pelayanan bukti fisik atau *tangible*, keandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, dan empati atau *empathy* terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
2. Usulan perbaikan dimensi mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian kali ini yakni sebagai berikut

1. Menambah wawasan bagi RSUD Caruban untuk meningkatkan proses pelayanan
2. Sebagai acuan bagi RSUD Caruban dalam meningkatkan proses pelayanan dan kinerja

1.5 Batasan Penelitian

1. Hanya melakukan pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan rawat jalan terhadap RSUD Caruban Kabupaten Madiun.
2. Pelayanan rawat jalan yang diteliti yakni mulai dari bagian loket hingga poli rawat jalan.

1.6 Asumsi Penelitian

Penelitian dilakukan pada masa pandemik COVID-19, sehingga keadaan di lapangan tidak seperti biasanya dan ada batasan-batasan tertentu.