

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan jasa, yang umumnya memiliki tujuan untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Parasuraman et al pada tahun 1985 mendefinisikan *service quality* sebagai seberapa jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan didasarkan pada informasi *word of mouth*, kebutuhan pribadi, pengalaman dan komunikasi eksternal. Selain itu, peningkatan persepsi pelanggan dapat dirasakan dengan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap citra sebuah perusahaan, yang berarti jika perusahaan mempunyai kualitas pelayanan yang baik, maka akan baik pula citra dari perusahaan tersebut (Huang et al, 2014). Pada dasarnya citra merek merupakan prioritas penting dalam benak pelanggan, karena hal ini menjadi acuan bagi pelanggan sebelum melakukan pengambilan keputusan. Melalui citra merek yang baik pula dapat menciptakan nilai lebih pada pelanggan.

Citra rumah sakit sangat bergantung pada persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan. Citra menjadi pembeda antara satu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya. Dalam memahami dan mengelola hubungan antara citra rumah sakit dan intensi pasien rawat inap sangat diperlukan mengingat pengalaman pasien rawat inap akan lebih melekat pada persepsi pasien terhadap rumah sakit tersebut. Rumah sakit dengan citra positif yang melekat padanya dimata pasien, relatif memiliki produk yang lebih bisa diterima oleh pasien. Di lain pihak, citra positif juga dapat mempengaruhi perasaan karyawan. Dimana karyawan akan merasa bangga bila bekerja di perusahaan yang memiliki nama baik. Sehingga, karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, lebih produktif, dan berusaha melayani pelanggan dengan *service excellent*.

Dalam upaya menghasilkan citra yang positif secara berkelanjutan, orientasi rumah sakit perlu mengarah pada pasien yang pada dasarnya merupakan pembeli jasa pelayanan. Salah satu kuncinya ialah berusaha memenuhi kebutuhan kesehatan pasien sehingga pasien merasa puas dan gembira dengan pengalaman dirawat di rumah sakit tersebut. Kepuasan merupakan suatu penilaian atau bentuk dari persepsi pasien yang menyatakan bahwa suatu layanan telah memberikan tingkat kenikmatan yang sesuai dengan harapan bahkan lebih dari yang diharapkan. Tingkat kenikmatan yang dimaksud adalah suatu kesesuaian antara kualitas layanan yang dirasakan dari pengalaman menggunakan jasa dengan apa yang diharapkan (Sunyoto, 2012).

Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat terpuaskan jika harapan dari pelanggan terlampaui (Tjiptono, 2016). Pada dasarnya semua usaha manajemen diarahkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya jika kepuasan pelanggan tidak tercapai. Jadi fungsi tersebut merupakan kesan dari kinerja dan harapan, jika kinerja dan pelayanan melebihi harapan maka pasien akan merasa puas namun sebaliknya jika kinerja dan pelayanan dibawah harapan maka pasien tidak akan terpuaskan (Tjiptono, 2015).

Kepuasan pasien menjadi dasar penentu baik tidaknya citra suatu rumah sakit. Jika pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit maka akan terbentuknya sebuah kepuasan pasien. Kepuasan dari pasien akan mendorong pasien datang kembali untuk berobat maupun berkepentingan kepada rumah sakit tersebut. Begitupun sebaliknya pasien yang tidak terpuaskan akan meninggalkan dan bahkan tidak akan merekomendasikan kepada yang lain. Karena pada

dasarnya pasien hanyalah seseorang yang menerima hasil dari kinerja dan pelayanan dari suatu organisasi maupun instansi, maka hanya merekalah yang bisa mengetahui, merasakan dan menentukan.

Kepuasan pasien memang tidak hanya diukur dari persepsinya terhadap satu jenis pelayanan saja, tetapi juga terhadap keseluruhan pelayanan di rumah sakit tersebut seperti; pelayanan makanan, obat-obatan, sarana prasarana, fasilitas dan lingkungan fisik serta pelayanan administrasi. Peranan dokter dan perawat adalah sebagai unsur sentral pelayanan maka akan lebih baik jika pencitraan yang baik diterapkan pada dua profesi tersebut (Hartono, 2010).

Penilaian kualitas pelayanan yang banyak mendapatkan perhatian adalah yang lebih dikenal *Servequal*, yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry yang mendefinisikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap di mana para pasien menggunakan sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Penilaian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Kotler dan Keller, 2016).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan sebagai metode untuk mengukur mutu pelayanan, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan yang diberikan dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan yang bermutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula penerima layanan terpuaskan (Hartono, 2010).

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang membagi rumah sakit berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya, maka RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan berdasarkan pengelolannya, RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai merupakan rumah sakit publik, yaitu dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Binjai. Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai termasuk dalam klasifikasi Rumah Sakit Umum Kelas B. Adapun fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang disediakan pada rumah sakit ini diantaranya yaitu 4 (empat) spesialis dasar, 4 (empat) spesialis penunjang medis, 10 (sepuluh) spesialis lain dan 2 (dua) subspecialis dasar.

Berdasarkan data yang tercatat, hasil pelayanan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai sepanjang tahun 2015-2018 meliputi data kunjungan pasien pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap mengalami fluktuatif. Pada pelayanan rawat inap pasien umum ada sebanyak 1.102 orang. Mengalami perubahan pada tahun 2016 pada pasien umum ada sebanyak 892 orang. Tahun berikutnya yakni tahun 2017, diperoleh data kunjungan rawat inap pada pasien umum ada sebanyak 483 orang. Tahun 2018 jumlah pasien umum rawat inap naik menjadi 567 orang.

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan terhadap 10 pasien umum rawat inap terkait kualitas pelayanan RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai, menunjukkan beberapa pasien menilai kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut sudah dapat dikatakan cukup baik. Namun ada beberapa pasien menganggap kurang puas terhadap beberapa kinerja dari beberapa pelayanan seperti, pelayanan keperawatan yang dinilai kurang cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan dari pasien. Pada citra rumah sakit, berdasarkan hasil wawancara dinilai cenderung menurun. Hal ini didukung oleh rata-rata jawaban pasien terkait RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai apakah selalu menjadi rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran pasien bila ingin berobat

mayoritas pasien juga menjawab kurang setuju. Begitu pula terkait pasien yang percaya bahwa rumah sakit dapat memberikan layanan yang terbaik, mayoritas pasien menjawab kurang setuju.

Beberapa penelitian terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra rumah sakit antara lain, Puspita Sari dan Edris (2011), Dwi Kartikasri dan Dewanto (2014), Jaya (2015) mendapati bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Rejeki, Elsandra dan Mukhtar (2015) serta Pratiwi dan Susanto (2016), hasil penelitiannya berbeda yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian Marzaweny (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit. Kepuasan pasien juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra rumah sakit. Sama halnya dengan hasil penelitian Sharon (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit, selain itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan juga loyalitas pasien. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis menilai perlu adanya pengkajian lebih dalam lagi mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh reliabilitas terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penilaian harga terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh respon emosional terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.
9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh reputasi terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.

10. Mengetahui besar pengaruh keseluruhan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap citra RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk Rumah Sakit
Diharapkan dengan penelitian ini bisa membantu Manajemen RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjaidalam meningkatkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan sehingga lebih memuaskan pasien di masa mendatang.
2. Manfaat untuk Peneliti
Diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan citra suatu rumah sakit.