

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri kesehatan dewasa ini terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, salah satu jasa pelayanan kesehatan tersebut adalah rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu kesehatan umum yang sangat penting bagi setiap orang.

Bisnis rumah sakit merupakan usaha jasa yang memiliki karakter kontak tingkat tinggi dalam proses pelayanan bahkan perlu perlakuan khusus yang diberikan oleh petugas kepada pasiennya. Pasien tidak dapat menilai hasil dari pelayanan jasa rumah sakit sebelum merasakan sendiri pelayanan yang diterimanya. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien akan merasa tidak puas dan akhirnya tidak percaya dan tidak akan loyal kepada rumah sakit. Namun jika pelayanan yang diberikan dirasakan dapat memnuhi keinginan bahkan melebihi harapan pasien, maka pasien akan percaya dan puas, serta tetap bersedia menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit.

Upaya pemberi jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka membentuk kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas pasien. Muara akhir dari upaya pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya loyalitas. Dalam lingkungan bisnis rumah sakit loyalitas yang diharapkan adanya *good word of mouth*. Komunikasi ini pelanggan akan menyampaikan hal-hal baik kepada orang

lain dan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan keuntungan secara financial dan non financial seperti pegawai yang semangat bekerja dan meningkatkan nilai positif pelanggan terhadap rumah sakit.

Rumah sakit yaitu suatu wadah layanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan baik individu atau kelompok yang menyelenggarakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Pasal 1 UU No. 44 Tahun 2009). Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Hasil Riset Kesehatan Dasar Nasional (2013) menyebutkan bahwa 25,9% penduduk Indonesia mempunyai masalah kesehatan gigi dan mulut dan hanya 31,1% penduduk yang menerima perawatan dan pengobatan dari tenaga kesehatan gigi. Sementara 68,9% lainnya tidak dilakukan perawatan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum menyadari pentingnya pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut.

Hasil riset kesehatan dasar pada tahun 2013 menunjukkan di Sumatra Barat jumlah masyarakat yang mengalami masalah pada gigi dan mulut sebanyak 22,2% dan 35,3% masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan / perawat gigi (Kemenkes RI, 2013).

Salah satu lembaga kesehatan yang sangat peduli dengan persoalan gigi dan mulut dikota padang adalah RSGMP (Rumah sakit Gigi dan Mulut

Pendidikan) Baiturrahmah. Dalam melaksanakan aktivitasnya RSGMP Baiturrahmah tidak terlepas daripada aspek persaingan dimana kondisi ini dapat dilihat banyaknya klinik praktek mandiri dan rumah sakit yang juga menawarkan jasa kesehatan gigi dan mulut. Salah satu strategi untuk memenangkan tingkat persaingan tersebut adalah melalui penciptaan loyalitas konsumen yang dalam hal ini disebut dengan loyalitas pasien. Menurut Tjiptono (2006), terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Untuk mengungkapkan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah, maka dilakukan survey awal mengenai loyalitas pasien, penelitian ini dilakukan kepada 30 orang pasien yang telah mendapat perawatan gigi dan mulut di RSGM Baiturrahmah, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

Hasil *Pra-Survey* Loyalitas Pasien RSGM Baiturrahmah Padang

No	Aspek	Persentase (%)	
		Ya	Tidak
1	Saya menyampaikan hal-hal positif tentang RSGMP Baiturrahmah Padang kepada orang lain	20%	80%
2	Saya merekomendasikan kepada orang lain agar berobat di RSGMP Baiturrahmah Padang	26%	74%
3	Saya akan terus berobat ke RSGMP Baiturrahmah Padang	20%	80%
Rata-rata		22%	78%

Sumber : Survey Awal di RSGM Baiturrahmah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas jawaban responden pada masing- masing item pernyataan *loyalitas* di RSGM Baiturrahmah Padang berada pada kategori tidak setuju atau rata-rata jawaban responden dengan kategori tidak setuju adalah sebesar 78%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa masih rendahnya *loyalitas* pasien di RSGM Baiturrahmah Padang. Dengan demikian, peneliti tertarik meneliti *loyalitas* sebagai fokus penelitian dalam penelitian ini.

Salah satu variabel yang mempengaruhi *loyalitas* pasien adalah kepercayaan. Menurut Daryanto (2013), kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Menurut Muzahid, dkk (2009) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan. Disamping kepercayaan, variabel yang lain yang juga menentukan *loyalitas* pasien adalah kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2004), kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Selanjutnya kualitas pelayanan merupakan variabel anteseden dari kepuasan pasien. Menurut Khotler dan Keller (2012), kualitas adalah jaminan terbaik atas *loyalitas* pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Faktor manusia sebagai pemberi layanan terhadap

publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Sumber daya manusia baik medis maupun non medis dituntut untuk mengerti cara melayani konsumennya dengan baik, baik kepada pasien maupun pihak keluarga, karena mereka adalah konsumen utama dirumah sakit.

Peneliti yang meneliti tentang pengaruh loyalitas pasien, kepuasan pasiendan kualitas pelayanan relatif banyak seperti penelitian yang dilakukan oleh Moreira dan Silva (2015) dalam penelitiannya yang berjudul ‘ ‘ *The trust-commitment challenge in service quality-loyalty relationsip*’ ’ didapatkan hasil dimensi kualitas pelayanan sangat penting untuk menciptakan kepuasan pasien, hal tersebut dibuktikan salah satunya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimana variabel dalam penelitiannya adalah loyalitas pasien, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan dengan objek penelitian di rumah sakit bagian kardiolog dan sampel sebanyak 175 orang pasien di rumah sakit serta menggunakan teknik analisis dengan SPSS dan AMOS, sedangkan pada penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel loyalitas pasien, kepuasan pasien, kualitas pelayanan ditambah variabel kepercayaan pasien dan menggunakan teknik analisis dengan *SmartPLS*.

Dengan demikian, dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris dengan judul “Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi dan kualitas pelayanan sebagai anteseden di rumah sakit gigi mulut pendidikan baiturrahmah padang”’.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
2. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.

4. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah.
5. Pengaruh kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang?

1.4 Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pedoman bagi pengambilan keputusan dan organisasi tentang bagaimana cara meningkatkan intensitas *loyalitas* pasien dan kepuasan pasien yang optimal, sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi RSGM Baiturrahmah Padang.