

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah Sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pertambahan Rumah Sakit di Indonesia dalam satu tahun (tahun 2015 sampai dengan tahun 2016) sebanyak 133 RS, atau mengalami pertumbuhan sebesar 5,3% (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Selain itu, jumlah rumah sakit khususnya di Jawa Timur dan Jawa Barat bertambah lebih agresif dibanding provinsi lain dengan rata-rata pertumbuhan dari tahun 2012-2018 sebesar 7%–8% (Trisnantoro dan Listyani, 2018).

Dengan semakin banyaknya rumah sakit, maka persaingan dalam bisnis ini juga semakin ketat. Untuk bertahan hidup maka rumah sakit juga membutuhkan pelanggan yang loyal, artinya bukan saja pelanggan bersedia untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut pada saat membutuhkan, tetapi juga bersedia untuk merekomendasikan kepada keluarga dan kerabatnya. Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah kemauan pelanggan untuk berlangganan secara terus-menerus dengan perusahaan dalam jangka waktu panjang serta merekomendasikan produk perusahaan kepada teman dan kerabat (Lovelock dan Wirtz, 2011: 316).

Agar konsumen menjadi loyal, tentunya pihak rumah sakit harus memberikan layanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang di hasilkan dengan membandingkan persepsi kinerja produk dengan harapan. Jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau

senang (Kotler dan Keller, 2012: 128). Bila pelanggan mempunyai persepsi bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis, sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya dengan pelayanan yang siap, cepat tanggap serta nyaman, sesuai dengan harapannya maka pelanggan tersebut akan merasa puas.

Bagi perusahaan di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang sangat terlihat secara fisik karena berhubungan secara langsung dan nyata dengan pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002:83). Bagi suatu rumah sakit kualitas pelayanan sangat penting, sebab bila pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap rumah sakit tersebut. Salah satu bukti nyata kualitas pelayanan rumah sakit yang baik adalah dengan menunjukkan keadaan pasien yang semula merasa sakit dapat sembuh dari sakit yang dialaminya.

Agar pasien merasa puas dan mendapat kualitas pelayanan yang baik, tentunya pihak rumah sakit harus mengutamakan keselamatan pasien (*patient safety*). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 (2017), *patient safety* adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat pasien merasa aman, dalam hal asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Rumah Sakit (RS) Siloam Surabaya adalah salah satu rumah sakit milik swasta/lainnya kota Surabaya yang bermodel RSU, diurus oleh perusahaan dan tergolong Rumah Sakit Kelas C yang terletak di pusat bisnis dan perbelanjaan di kota Surabaya tepatnya di Jalan Raya Gubeng No.70. Rumah sakit ini telah berdiri selama lebih dari 20 tahun, dan telah terakreditasi dari KARS yang diberikan oleh Menteri Kesehatan Indonesia. Rumah sakit ini pernah mendapatkan penghargaan

dari *World Health Organization* (WHO) dan *Asia Pacific Society of Infection Control* (APSIC) untuk *Asia Pacific Hand Hygiene Excellence Award* (Siloam Hospital Group, 2016).

Layanan unggulan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Siloam, meliputi Kardiologi, Ortopedi, dan Gastrologi. Selain itu juga memberikan pelayanan medis, seperti Gawat Darurat 24 Jam, Pusat Stroke, Klinik Hemoroid/Wasir, Klinik Diabetes dan Luka, *Incontinence Clinic*, *Pain Clinic*, Klinik Tulang Belakang dan Klinik Tumbuh Kembang Anak. Selain fasilitas penunjang medis, Rumah Sakit Siloam Surabaya juga menyediakan beberapa fasilitas penunjang nonmedis, seperti *Wifi* dan ruang tunggu. Untuk tindakan medis sendiri terdapat 109 tindakan medis dari 20 kategori sedangkan untuk dokter terdapat 131 dokter dari 25 spesialis (Siloam Hospital Group, 2016).

Hasil penelitian Jamaluddin dan Ruswanti (2017) membuktikan bahwa *service quality* dan *customer satisfaction* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *loyalty*. Hal ini menunjukkan bahwa ada dampak langsung dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan dampak langsung dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil penelitian Jayabrata, Brahmasari, dan Ratih (2016) membuktikan bahwa *patient safety* berpengaruh signifikan terhadap *service quality* dan *patient satisfaction*; *marketing mix*, *service quality* dan *patient satisfaction* juga berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* Rumah Sakit Swasta di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini diberi judul: “Pengaruh *Patient Safety* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Patient Safety* berpengaruh terhadap *Service Quality* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya?
2. Apakah *Patient Safety* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada

instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya?

3. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya?
4. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya?
5. Apakah *Patient Safety* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* melalui *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh *Patient Safety* terhadap *Service Quality* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya
2. Menganalisis pengaruh *Patient Safety* terhadap *Customer Satisfaction* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya
3. Menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya
4. Menganalisis pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya
5. Menganalisis pengaruh *Patient Safety* berpengaruh terhadap *Customer Loyalty* melalui *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, meliputi manfaat praktis dan manfaat akademis yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen rumah sakit di Surabaya dalam usahanya untuk meningkatkan *customer loyalty*, khususnya yang berhubungan dengan *patient safety*, *service quality* dan *customer satisfaction*.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi yang ingin melanjutkan penelitian khususnya yang terkait dengan variabel *patient safety, service quality, customer satisfaction dan customer loyalty*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pemahaman, maka skripsi ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan rerangka penelitian.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini berisi tentang desain penelitian yang merupakan rancangan penelitian; identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data yang digunakan; metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik penyampelan serta analisis data.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang simpulan, keterbatasan dan saran yang diberikan berikatan dengan hasil penelitian.