BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia yang harus diwujudkan sebagai salah satu unsur kesejahteraan baik individu maupun kelompok. Oleh sebab itu, kesehatan harus senantiasa dijaga. Dalam rangka mewujudkan kesehatan masyarakat secara optimal, diperlukannya tempat penunjang fasilitas yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang dibentuk pemerintah maupun swasta yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa tanpa mengutamakan keuntungan. Sehingga rumah sakit merupakan salah satu pelayanan sektor publik yang menyediakan pelayanan jasa kesehatan individu secara paripurna yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap dan IGD serta menyediakan barang berupa obat-obatan dan alat kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selain berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit juga berfungsi sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit di Indonesia terbagi kedalam dua jenis pelayanan, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus yang dikelola baik secara publik (dikelola oleh pemerintah atau badan

hukum yang bersifat nirlaba) maupun privat (dikelola oleh badan hukum yang bertujuan mencari keuntungan dalam bentuk persero).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pertumbuhan rumah sakit di Indonesia terkesan cukup pesat, demikian dapat dilihat dari berkembangnya keberadaan rumah sakit swasta ataupun klinik-klinik kesehatan umum atau khusus (spesialis). Perkembangan rumah sakit menimbulkan persaingan yang ketat di antara rumah sakit satu dan yang lainnya dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi rumah sakit agar tetap bertahan dan terus berkembang dalam pengelolaanya untuk mempertahan lingkungan idustrinya, karena itu rumah sakit juga dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian manajemen rumah sakit.

Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama atau bia disebut dengan loyalitas. Loyalitas adalah suatu komitmen yang terbentuk dalam benak pasien atau konsumen rumah sakit terhadap suatu pelayanan tertentu.

Di era globalisasi ini, tingkat pendidikan dan kondisi sosial masyarakat Indonesia yang semakin membaik menyebabkan masyarakat Indonesia semakin selektif dan sadar akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut menimbulkan

tuntutan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih cepat. Selain itu pula masyarakat akan semakin pandai memilih pelayanan kesehatan yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Salah satu kebutuhan dan permintaan masyarakat perkotaan adalah pelayanan terhadap kesehatan gigi dan mulut.

Pelayanan merpakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan kesehatan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan tinggi juga bagi konsumen atau pengunjung rumah sakit serta pembelian ulang yang lebih sering terhadap pelayanan kesehatan yang mereka inginkan dan butuhkan.

Kualitas merupakan suatu ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik di suatu instansi kesehatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan di suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut juga akan memberikan beberapa manfaat bagi instansi yang bersangkutan.

Diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia pelayanan kesehatan dengan pelanggan, sehingga memberikan dampak yang baik seperti terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia pelayanan kesehatan tersebut. Pasien yang merasakan kepuasan pelayanan akan menguntungkan bagi pihak rumah sakit, yaitu dapat menambah loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Sebaliknya ketidakpuasan yang dialami pasien akan merusak citra rumah sakit dimata publik.

Dalam menciptakan nilai-nilai dimata publik, maka suatu instansi baik barang maupun jasa perlu terjadinya komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang dinamakan dengan pemasaran. Pemasaran merupakan aspek yang sangat penting bagi semua isntansi baik pemerintah ataupun swasta yang ingin tetap bertahan dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan.

Salah satu kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mengkomunikasikan suatu informasi pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit adalah promosi kesehatan. Promosi kesehatan merupakan upaya mengkomunikasikan pesan tentang pengetahuan keyakinan dan ingatan akan produk atau jasa kesehatan kepada masyarakat dengan tujuan untuk membangkitkan masyarakat akan pentingnya kesehatan dan menyebarluaskan informasi kesehatan kepada masyarakat luas.

Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) merupakan rumah sakit khusus yang melayani kesehatan spesialis gigi dan mulut. Rumah sakit tersebut

salah satunya rumah sakit yang berada di kota Bandung yang dikelola oleh lembaga pemerintah kota Bandung yang berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa pelayanan pencegahan, pemeliharaan kesehatan dan pengobatan gigi dan mulut secara rawat jalan.

Promosi kesehatan yang dilakukan oleh RSKGM meliputi pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan ke berbagai instansi seperti sekolah, panti asuhan dan lain-lain, penyuluhan kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan di lingkungan rumah sakit maupun di salah satu stasiun radio di bandung, brosur atau poster pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dari beberapa promosi kesehatan yang dilakukan oleh RSKGM ada beberapa promosi kesehatan yang masih kurang menyeluruh dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, sebanyak 11 responden dari 15 orang responden menyatakan bahwa mereka masih kurang menyadari akan kesehatan gigi dan mulut.

Pelayanan yang diberikan oleh RSKGM dimulai dari tahapan pendaftaran (registrasi) pasien untuk mendapatkan cara bagaimana mendapat tindakan pengobatan dan penyembuhan sampai mendapatkan tindkan medis dan pengambilan obat di bagian farmasi. Berdasarkan survey awal yang dilakukan, sebanyak 9 responden dari 15 responden mengeluhkan kualitas jasa pelayanan di RSKGM, seperti kurangnya respon karyawan medis ataupun non medis dalam melayani pengunjung rumah sakit yang membuat kepercayaan pengunjung terhadap kepastian pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut berkurang. Perhatian yang diberikan kepada pengunjung rumah sakit dalam berkomunikasi

tidak dilakukan sebagaimana mestinya, sehingga pelayanan yang didapat oleh pengunjung tidak sesuai dengan harapan mereka serta mengelukhan akan kartu berobat yang disajikan.

Disamping proses pelayanan, kondisi fisik bangunan RSKGM juga menjadi kendala bagi pengunjung rumah sakit. Dikarenakan fasilitas gedung yang baru dan beberapa gedung lain yang masih dalam tahap pembangunan, membuat pengujung rumah sakit merasa kurang nyaman dengan kondisi tersebut. Sedangkan jenis pelayanan yang tersedia di RSKGM meliputi 9 unit kegiatan pelayanan.

Jenis pelayanan yang tersedia di RSKGM meliputu 24 pelayanan, salah satunya instansi rawat jalan yang meliputi:

1) Klinik konservasi (bagian penambalan),
2) Klinik endodonti (bagian penambalan dengan perawatan saluran akar dan estetik),
3) Klinik pedodontia (bagian perawatan gigi dan mulut anak),
4) Klinik prosthodontia (bagian pembuatan berbagai jenis gigi tiruan),
5) Klinik exodontia (bagian perawatan pencabutan gigi),
6) Klinik bedah minor (bagian perawatan pencabutan gigi dengan pembedahan),
7) Klinik orthodontia (bagian perawatan meratakan gigi),
8) Klinik periodontia (bafian perawatan jaringan gusi dan penyangga gigi),
9) Klinik bagian umum.

Dari sembilan jenis klinik pelayanan yang disediakan oleh RSKGM, bentuk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat hanyalah berupa pengobatan secara rawat jalan dan IGD. Kesadaran masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut saat ini semakin tinggi, sehingga mengakibatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit diharuskan memenuhi kebutuhan baik pengunjung maupun pasien RSKGM dengan cara menigkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut dan menggalakan program promosi kesehatan. Oleh karena itu pasien yang berkunjung di RSKGM tersebut akan memiliki loyalitas tersendiri yang membuat mereka dapat bertahan berobat di rumah sakit tersebut.

Ditengah persaingan yang sangat ketat, kualitas pelayanan dan promosi kesehatan di instansi kesehatan dapat menjadi andalan untuk menarik perhatian para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien atau pengunjung rumah sakit, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan dan promosi kesehatan kepada pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

Berdasarkan hasil survey awal dari beberapa responden, menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan pengunjung di rumah sakit. Hal tersebut dapat diukur dari pengaruh variabel *tangible* (bukti nyata), *empathy* (empati), *responsive* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pasien.

Untuk membuktikan penjabaran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Promosi Kesehatan Terhadap Loyalitas Pengunjung Rumah Sakit (Survey Pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung)".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka peneliti membagi identifikasi masalah dalam penelitian ini kedalam tiga identifikasi masalah sesuai variabel yang diteliti.

Ditinjau dari segi kualitas pelayanan, Rumah Sakit Gigi dan Mulut hanya menerapkan pelayanan rawat jalan dan IGD, namun pelayanan IGD belum berjalan dengan baik. Selain itu juga, respon karyawan medis atau non medis dalam melayani pengunjung dan pasien RSKGM masih kurang dan perhatian yang diberikan kepada pengunjung dan pasien RSKGM dalam berkomunikasi tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Masih banyak pasien dan pengunjung mengeluhkan akan kondisi fisik dan bangunan di RSKGM dikarenakan fasilitas dan gedung yang disedikan masih baru, seperti kurangnya penjelasan petunjuk ruangan. Fasilitas penunjang yang kurang memadai mengakibatkan pasien harus mendapatkan tindakan medis penunjang di tempat lain.

Jika ditinjau dari segi promosi kesehatan, promosi kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut belum merata, sehingga

masih kurangnya kesadaran masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut. Masih banyak masyarakat yang tidak melakukan pemeriksaan kesehatan gigi kecuali saat mereka membutuhkan pelayanan kesehatan gigi.

Dari permasalahan kualitas pelayanan dan promosi kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut dapat menimbulkan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut. Karakteristik pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut masih dalam kondisi cukup loyal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan pemaran latar belakang penelitian tersebut adalah:

1) Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

2) Bagaimana tanggapan responden terhadap promosi kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

3) Bagaimana tanggapan responden terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

4) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitain

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi terkait dengan kualiats pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan, serta bagaimana terciptanya loyalitas pengunjung dan pasien di rumah sakit terkait.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Dalam penlitian ini penulis diarahkan untuk menjawab beberapa permasalahan yang ada, antara lain:

1) Mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

2) Mengetahui tanggapan responden terhadap promosi kesehatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

3) Mengetahui tanggapan responden terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

4) Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut baik secara parsial maupun simultan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar terjadinya kepuasan yang tinggi bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya RSKGM.

1.4.2 Kegunaan Akademisi

1) Bagi Pihak Universitas

   Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca khususnya mengenai kualitas pelayanan dan promosi kesehatan yang di terapkan di rumah sakit sebagai pengaruh terhadap loyalitas pengunjung dan pasien di instansi pelayanan jasa.

2) Bagi Penulis

   Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pengetahuan pengaruh bauran promosi dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terhadap loyalitas pengunjung dan pasien di rumah sakit.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut yang bertempat di Jalan LL. RE Martadinata no. 45, Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan kurun waktu penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung mulai bulan Maret 2014 sampai dengan Juli 2014.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

Keterangan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survey awal																								
Penyususnan UP																								
Pendaftaran Sidang UP																								
Pengumpulan Draft Up																								
Sidang Up																								
Revisi UP																								
Pengumpulan Data																								
Analisis data																								
Penulisan skripsi																								
Pendaftaran sidang skripsi																								
Sidang Skripsi																								
Pengumpulan draft, dsb																								