

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

RS Hermina merupakan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia yang tersebar di beberapa kota besar. Salah satu cabang dari rumah sakit ini berada di jalan A.H. Nasution No. 50 Bandung, RS Hermina Arcamanik diresmikan pada tanggal 11 April 2010 oleh Bapak Dada Rosada, selaku Walikota Bandung dan menjadi cabang ke 13 dari Hermina Hospital Group yang di kelola oleh PT. MEDIKALOKA ARCAMANIK (swasta) dengan status terakreditasi C yang terdiri dari 2 gedung dan memiliki 6 lantai pada masing-masing gedung yang memiliki luas bangunan 9.458,74 m<sup>2</sup> dan luas lahan 6.675 m<sup>2</sup>, setiap gedung memiliki pelayanan yang berbeda, gedung pertama yang bertepatan dengan pintu masuk RS Hermina itu hanya melayani pasien BPJS sedangkan untuk gedung yang belakang hanya untuk pelayanan eksekutif atau pembayaran peribadi.

Mengingat jumlah rumah sakit untuk rujukan faskes kedua berjumlah 32 rumah sakit yang tersebar di kota Bandung dan jumlah pengguna BPJS sebesar 2.256.926 orang, membuat persaingan rumah sakit semakin meningkat. Semua rumah sakit yang ada di Bandung berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang paling baik untuk masyarakat yang berobat kerumah sakit dengan demikian pihak manajemen rumah sakit harus dapat berpikir inovatif dan kreatif agar mampu bersaing di era globalisasi yang serba canggih. Agar mampu bersaing maka dibutuhkan pelayanan yang baik dan meningkatkan kesan rumah sakit yang dapat

memberikan dampak positif terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS, hal ini merupakan langkah tepat yang dapat memberikan dampak secara langsung atas meningkatnya volume pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat. Dengan demikian, manajemen yang baik sangat dibutuhkan dalam memperhatikan keefektifan pelayanan dan kesan rumah sakit untuk meningkatkan kunjungan pasien pengguna BPJS ke RS Hermina Arcamanik, untuk itu rumah sakit Hermina Arcamanik juga harus memperhatikannya, karena melihat loyalitas pasien pengguna BPJS yang menurun. Masalah ini dapat dibuktikan pada tabel observasi awal yang telah dilakukan di RS Hermina Arcamanik untuk mengetahui kondisi loyalitas pasien. Berikut tabel observasi awal loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik.

**Tabel 1.1 Hasil Observasi Awal Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Di RS Hermina Arcamanik**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN		JUMLAH RESPONDEN
		YA	TIDAK	
1	Pasien pengguna BPJS memerlukan perawatan di RS Hermina Arcamanik	26%	74%	19
2	RS Hermina Arcamanik perlu direkomendasikan kepada orang lain atau terdekat	32%	68%	19
3	RS Hermina Arcamanik menjadi pilihan rujukan faskes kedua dari RS lain	53%	47%	19
RATA-RATA		37%	63%	19

Sumber : Responden Pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik (Olahan 2023)

Dari hasil observasi pada tabel 1.1 dengan jumlah responden 19 orang pasien pengguna BPJS yang peneliti temui di RS Hermina Arcamanik

menunjukkan hasil rata-rata 37% yang menjawab YA dan 63% yang menjawab TIDAK, artinya pasien pengguna BPJS belum loyal untuk berobat ke RS Hermina Arcamanik, mengingat pasien tidak terlalu sering berobat ke rumah sakit, kemudian masih banyak pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di RS Hermina Arcamanik tidak merekomendasikan kepada orang terdekat atau orang lain, selain itu masih banyak pasien pengguna BPJS tertarik atau ingin mencoba untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit lain yang berada di kota Bandung. Melihat kenyataan ini perlu adanya suatu tindakan atau strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pasien Pengguna BPJS, dengan adanya strategi tersebut, kemungkinan besar akan meningkatkan pendapatan rumah sakit, untuk itu perlu dilakukan peningkatan dan evaluasi atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, selain itu citra rumah sakit penting untuk diperhatikan, Hal ini tentu dikuatkan dengan pendapatnya Hasan dalam (Fabiana Meijon Fadul, 2022) faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ada empat, salah satunya faktor kualitas pelayanan yang sangat berhubungan kuat dengan kesetiaan pelanggan dan citra perusahaan.

Citra merupakan tanggapan orang terhadap suatu perusahaan terkait atas nama bisnis, model gedung, jenis produk, kebiasaan perusahaan, ideologi dan kesan terhadap petugas pelayanan yang melakukan interaksi kepada konsumen (Kotler dan Keller, 2009). Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa citra perusahaan merupakan aset yang penting harus dijaga agar selalu baik di mata masyarakat, karena citra perusahaan yang baik akan mendorong segala bentuk produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, khususnya di RS Hermina. Namun

pada kenyataanya citra rumah sakit Hermina menurun menurut pasien pengguna BPJS yang disebabkan oleh kurang efektifnya pelayanan yang diberikan dari petugas pelayanan sehingga belum bisa memenuhi harapan pasien pengguna BPJS. Masalah ini dapat dibuktikan dengan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan di RS Hermina Arcamanik. Berikut tabel hasil observasi awal citra RS Hermina Arcamanik.

**Tabel 1.2 Hasil Observasi Awal Citra RS Hermina Arcamanik**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN		JUMLAH RESPONDEN
		YA	TIDAK	
1	Rumah Sakit Hermina memiliki tanggung jawab sosial terhadap pasien pengguna BPJS	53%	47%	19
2	Masih terdapat pelayanan yang kurang memadai pada pelayanan BPJS	58%	42%	19
3	RS Hermina Arcamanik memiliki nilai dan reputasi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS	42%	58%	19
4	RS Hermina Arcamanik sangat mudah dikenali berdasarkan ciri khas yang dimiliki (warna gedung dan logo)	53%	47%	19
RATA-RATA		52%	49%	19

Sumber : Responden Pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik (Olahan 2023)

Dari hasil observasi pada tabel 1.2 dapat dilihat dari nilai rata-rata yang dihasilkan ada 52% dengan jawaban YA sedangkan yang menjawab tidak ada 49%, responden. Ini menunjukkan bahwa citra RS Hermina Arcamanik masih tergolong baik. pada pernyataan pertama terkait kepribadian rumah sakit, menunjukkan bahwa RS Hermina Arcamanik sangat memiliki tanggung jawab sosial kepada

masyarakat, kemudian pada pernyataan keempat mengenai identitas rumah sakit masih mudah untuk dikenal masyarakat, namun pada pernyataan kedua terkait reputasi rumah sakit, menunjukkan masih ada yang mengalami pengalaman yang kurang baik bagi pasien pengguna BPJS pada saat mendapatkan pelayanan dan pada pernyataan ketiga terkait nilai RS Hermina Arcamanik diketahui bahwa rumah sakit belum memiliki nilai baik yang diberikan oleh pasien pengguna BPJS. Melihat permasalahan ini meningkatkan kualitas pelayanan di semua bagian dan fasilitas pendukung yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien pengguna BPJS menjadi sangat penting, karena akan memberikan pengaruh terhadap citra rumah sakit yang akan meningkat dan tidak ada isu yang kurang menyenangkan, untuk itu kualitas pelayanan harus diperhatikan.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan, mengingat pertumbuhan peserta BPJS yang semakin meningkat, Goetsch dalam (Syur'an & Ma'ruf, 2020) Kualitas pelayanan adalah keadaan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman yang memiliki keterkaitan pada jasa atau layanan, produk, manusia dan lingkungan yang terkadang bisa memenuhi harapan dan sebaliknya kemungkinan tidak dapat melebihi harapan yang konsumen harapkan. dengan demikian rumah sakit harus dapat bersinergi dengan pemerintah agar pengguna BPJS dapat diberikan pelayanan yang bermutu, namun pada kenyataannya, berdasarkan dari tanggapan responden pengguna BPJS bahwa pelayanan diberikan belum memenuhi harapan. Masalh ini bisa dilihat dari hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan. Berikut tabel observasi awal kualitas pelayanan RS Hermina Arcamanik.

**Tabel 1.3 Hasil Observasi Awal Kualitas Pelayanan RS Hermina Arcamanik**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN		JUMLAH RESPONDEN
		YA	TIDAK	
1	Fasilitas ruang tunggu khusus pelayanan BPJS di RS Hermina memadai	47%	53%	19
2	Petugas pelayanan pada pengguna BPJS memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan	37%	63%	19
3	Petugas pelayanan pada pengguna BPJS dapat melayani dan memberikan bantuan terhadap pasien pengguna BPJS	37%	63%	19
4	Petugas pelayanan pada pengguna BPJS memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	74%	26%	19
5	Petugas pelayanan pada pengguna BPJS muda diajak berkomunikasi	84%	21%	19
RATA-RATA		56%	45%	19

Sumber : Responden Pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik (Olahan 2023)

Dari hasil observasi ini dapat dilihat nilai rata-rata yang dihasilkan ada 56% yang menjawab YA dan 45% yang menjawab TIDAK. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas RS Hermina Arcamanik belum memenuhi harapan pasien pengguna BPJS yang berobat ke RS Hermina Arcamanik. Pada pernyataan pertama terkait ruang tunggu, fasilitas yang ada di RS Hermina Arcamanik, dari 19 responden ada 53% yang menjawab TIDAK dan 47% yang menjawab YA, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu, fasilitas RS Hermina Arcamanik masih belum memenuhi harapan pasien pengguna BPJS, hal ini kadang disebabkan oleh antrian yang pasien anggap lama,

selain itu fasilitas yang ada perlu ditambahkan, seperti kursi roda, telepon gratis untuk reservasi ke call center hermina dan media hiburan seperti TV dan Wifi gratis.

Pada pernyataan kedua mengenai keakuratan ketepatan dan kecepatan karyawan pada bagian customer service, ada 63% yang menjawab TIDAK dan 37% yang menjawab YA, ini menunjukkan bahwa karyawan belum mampu melayani sesuai harapan para pasien pengguna BPJS secara tepat dan cepat. Masalah ini tentu disebabkan karena jumlah petugas yang memberikan pelayanan masih kurang dan masalah ini juga disebabkan oleh aturan rumah sakit dan pengelola BPJS kota Bandung yang mengharuskan untuk reservasi sehari sebelum kedatangan baik pasien baru maupun yang sudah lama, namun pada pasien baru pengguna BPJS masih banyak yang tidak mengetahui aturan ini, untuk itu diperlukan edukasi kepada pasien pengguna BPJS dan penambahan petugas rumah sakit, dengan demikian pasien dapat dilayani dengan cepat dan akan memenuhi harapan.

Pernyataan ketiga mengenai karyawan pada bagian customer service, call center hermina dan security yang memberikan bantuan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pasien pengguna BPJS terkait administrasi, dari hasil observasi menunjukkan ada 63% yang menjawab TIDAK dan 37% yang menjawab YA, dari hasil observasi ini dapat diartikan bahwa customer service, call center hermina dan security kurang bisa memberikan bantuan kepada pasien pengguna BPJS yang mengalami kendala atau permasalahan. Permasalahan yang sering dialami oleh pasien pengguna BPJS mengenai reservasi melalui aplikasi JKN Mobile dan melalui call center, diketahui bahwa aplikasi JKN Mobile tidak bisa melakukan reservasi ke RS Hermina Arcamanik apabila data atau akun yang didaftarkan ke

aplikasi tidak valid, dalam menyelesaikan masalah ini pasien perlu ke kantor BPJS. Masalah selanjutnya adalah cara melakukan reservasi melalui call center Hermina di 1500488, masih banyak pasien yang tidak mengetahui alur atau cara reservasi sehingga menghabiskan banyak pulsa dan pihak rumah sakit tidak menyediakan fasilitas terkait masalah ini. Melihat kenyataan ini perlu adanya sinergitas antara pihak rumah sakit dan pengelola BPJS, mereka harus dapat mengedukasi pengguna BPJS dari yang berusia muda sampai yang sudah tua, kemudian pihak rumah sakit setidaknya menambahkan petugas dan fasilitas telepon gratis ke call center Hermina.

Pernyataan keempat mengenai pengetahuan yang dimiliki para petugas bagian customer service, call center dan security, di ketahui bahwa ada 74% dengan memberikan tanggapan YA dan 26% yang memberikan tanggapan TIDAK, hasil ini menunjukkan bahwa para karyawan tersebut memiliki pengetahuan yang baik pada saat memberikan pelayanan, dengan demikian hal ini harus dipertahankan agar pasien yang dilayani merasa puas.

Pernyataan kelima mengenai tingkat kemudahan dalam berkomunikasi dengan para petugas bagian customer service, call center dan security terbilang sangat mudah karena hasil dari observasi yang peneliti lakukan menunjukkan ada 84% yang mengatakan YA dari 19 responden. Untuk itu pihak rumah sakit harus dapat mempertahankan terkait kemudahan berkomunikasi antara petugas pelayanan dengan pasien, dengan demikian proses administrasi akan berjalan dengan lancar dan pasien merasa diberikan kemudahan.



Melihat kenyataan ini tentu tidak bisa menyalahkan hanya sepihak saja baik dari pengelola Rumah Sakit maupun dari pihak pengelola BPJS, Kekurangan pelayanan ini bisa saja terjadi karena kurangnya sinergitas antara pengelola BPJS dan pihak Rumah Sakit. Kemudian kurang siapnya prasarana rumah sakit dalam menerima pasien BPJS dan kurangnya petugas yang dipekerjakan oleh pihak rumah sakit pada bidang pelayanan non medis. Melihat permasalahan ini tentu dibutuhkan suatu tindakan yang lebih inovatif dan kreatif dari kedua belah pihak, selain itu diperlukan juga suatu evaluasi, dan sistem pengawasan yang baik, dengan demikian ini akan meningkatkan kinerja rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan, citra rumah sakit, oleh sebab itu diperlukan kerja sama yang baik dan kerja keras dengan penuh rasa emosional yang sama dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan, dengan demikian loyalitas pasien pengguna BPJS akan tumbuh dan pendapatan rumah sakit akan meningkat.

Pada penelitian ini mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Astianita & Lusita, 2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Word of Mouth dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen, sedangkan pada variabel Citra Merek dan Word of Mouth hasilnya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu penelitian ini mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan oleh (Antukay et al., 2022) adapun judul penelitiannya adalah *The Influence Of Hospital Image And Service Quality On Patient Loyalty At Sitti Khadijah Mother And Child*

*Hospital*, Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif, hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Ibu dan Anak Sitti Khadijah Kota Gorontalo. Tidak hanya itu saja penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang sudah dilakukan oleh (Yustine, 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. Analisa yang digunakan pada penelitian menggunakan SEM merupakan suatu teknik multivariate, adapun hasil dari penelitian ini diketahui bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas, kemudian ada pengaruh secara positif kualitas pelayanan pada kepercayaan dan terdapat pengaruh positif kualitas layanan pada citra perusahaan, namun pada kualitas layanan dan citra perusahaan tidak terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas. Selanjutnya penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang sudah dilakukan oleh (Ardiyanto & Tabrani, 2019) judul dari penelitiannya adalah Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal), jenis dari penelitian ini adalah survei dengan menggunakan metode analisis SEM, hasil dari penelitian ini adalah citra rumah sakit berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kemudian citra juga berpengaruh positif terhadap loyalitas, selanjutnya kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas dan citra dapat memediasi terhadap loyalitas namun kepuasan tidak dapat memediasi. Selain itu penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Fauzana, 2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap

Loyalitas Konsumen Lion Air Di Kota Bandung Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal, adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Lion Air di Kota Bandung melalui variabel Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Di RS Hermina Arcamanik”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi suatu permasalahan, antara lain :

1. Adanya anggapan pelayanan yang lambat.
2. Kurangnya edukasi kepada pasien pengguna BPJS mengenai cara-cara penggunaan aplikasi JKN Mobile.
3. Kurangnya edukasi kepada pasien pengguna BPJS mengenai cara-cara reservasi melalui call center Hermina.
4. Kurangnya fasilitas yang ada seperti tempat duduk, kursi roda, wifi gratis, dan nelpon gratis ke call center Hermina

5. Menurunnya citra perusahaan akibat dari kualitas pelayanan yang kurang baik.
6. Menurunnya loyalitas pasien akibat dari kualitas pelayanan yang kurang baik.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan, diperlukan adanya batasan masalah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada. Beberapa batasan masalah yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan dibatasi pada kualitas pelayanan, citra perusahaan dan loyalitas pasien pengguna BPJS.
2. Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Arcamanik pada bagian petugas pelayanan non medis.
3. Responden dari penelitian ini adalah pasien lama yang menggunakan BPJS.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditemukan perumusan permasalahan yang timbul dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan dan citra RS Hermina Arcamanik.
2. Bagaimana kondisi loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik.
3. Seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk diolah dianalisis bagi penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menempuh ujian akhir program S-1 pada program sarjana USB YPKP Bandung. Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui menganalisis dan mengkaji kualitas pelayanan dan citra RS Hermina Arcamanik
2. Untuk mengetahui menganalisis dan mengkaji loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik.
3. Untuk mengetahui menganalisis dan mengkaji kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS di RS Hermina Arcamanik.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kepentingan ilmiah dan kepentingan pada umumnya.

### **1) Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman baru mengenai dampak kualitas layanan terhadap pasien yang menggunakan BPJS.

### **2) Manfaat Praktis**

1) Bagi Perusahaan

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada RS Hermina Arcamanik mengenai kondisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menggunakan BPJS. Selain itu diharapkan juga dapat berguna dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

2) Bagi Akademik

Harapannya, hasil penelitian ini dapat berguna bagi pengembang ilmu pengetahuan selanjutnya dapat memberikan informasi dalam menambah wawasan atau tambahan referensi atau teori mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas.

3) Bagi Peneliti

Harapannya hasil dari penelitian akan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam, kemudian dapat memberikan pelajaran dalam mendeteksi permasalahan dan menyelesaikannya.

### **1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS Hermina Arcamanik yang terletak di Jl. A.H. Nasution No.50, Antapani Wetan, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291. Adapun waktu penelitiannya dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023. Dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

