

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Layanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara, oleh karena itu akses terhadap layanan tersebut dijamin oleh negara, tanpa diskriminasi, tanpa memandang status sosial ekonomi, tanpa membedakan ras atau agama, atau karakteristik subjektif lainnya. Setiap orang berhak atas jaminan sosial agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya sesuai dengan yang tertuang dalam UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Salah satu kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan akan kesehatan, sehingga setiap warga negara berhak untuk akses layanan kesehatan berkualitas dan terjangkau, tanpa ada diskriminasi dan hak untuk tentukan sendiri layanan kesehatan anda apa yang dibutuhkan untuknya. Oleh karena itu, hak untuk hidup sehat setiap warga negara adalah kewajiban serta tanggung jawab pemerintah. Kemudian direalisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Program Jaminan Kesehatan diselenggarakan oleh badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden yaitu Badan Penyelenggara Jaminan sosial atau yang biasa disebut dengan BPJS.

Rumah Sakit Mitra Kasih merupakan rumah sakit yang berada di Cimahi Tengah, Kota Cimahi. Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi ini

merupakan salah satu Rumah Sakit swasta di Cimahi yang didirikan tahun 1988. Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi berusaha memberikan layanan di bidang kesehatan yang jauh lebih baik. Salah satu bentuk perwujudan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi terhadap masyarakat adalah dengan melalui layanan seperti Rawat Jalan, Rawat Inap, Unit Gawat Darurat, Laboratorium, Radiologi dan Farmasi. Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi telah bekerjasama dengan banyak asuransi-asuransi dan perusahaan-perusahaan besar sebagai provider kesehatannya. Pelaksanaan program-program kesehatan yang disediakan oleh pemerintah seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dijadikan sebagai acuan rakyat untuk memudahkan dalam administrasi layanan Rumah Sakit. Program BPJS ini di harapkan dapat menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Pada pelaksanaannya Pemerintah Kota Bandung (Pemkot) mengharapkan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan meningkatkan layanannya. Rendahnya kualitas layanan publik merupakan salah satu masalah yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Perbaikan layanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat namun perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis layanan publik mengalami kemunduran yang sebagian ditandai dengan banyaknya

penyimpangan dalam layanan publik yang lamban dalam memberikan layanan juga merupakan aspek layanan publik yang banyak di soroti.

Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas layanan penyedia jasa kesehatan yang semakin meningkat. Hal ini menuntut para penyedia jasa layanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas layanannya untuk lebih baik, penyedia jasa diuntut untuk memiliki keunggulan tersendiri di banding dengan pesaing-pesaing penyedia jasa lainnya. Untuk menjaga kesetiaan pasien menjadi hal yang penting untuk mencapai keunggulan yang di perlukan seperti memberikan sebuah rasa puas terhadap pasien merupakan hal yang penting namun mengandalkan rasa puas saja tidak cukup.

Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan layanan dan kualitas layanan yang baik karena layanan yang di berikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung di rasakan oleh pasien, sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam penanganan pasien dapat berdampak buruk bagi pasien maupun bagi penyedia jasa kesehatan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia layanan kesehatan. Maka loyalitas pasien juga dapat di lihat dan di ukur dari segi kepuasan pasien, kepuasan pasien dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang di butuhkan dan di harapkan. Menurut Griffin (terjemahan Dwi, 2016:12), terdapat anggapan bahwa semakin puas konsumen maka produk/jasa yang mereka belipun akan semakin sering dengan kuantitas yang lebih banyak. Tetapi terbukti dari

penelitian yang telah dilakukan, bahwa tingginya tingkat kepuasan belum tentu mendapatkan pembeli produk/jasa yang memiliki perilaku pembelian secara berulang dimana hal tersebut dapat meningkatkan tingkat penjualan.

Masalah kesehatan merupakan hal yang paling sering dialami oleh setiap masyarakat, maka dari itu melalui Rumah Sakit Mitra Kasih dalam layanan pengguna BPJS Kesehatan Negara mencoba menanggulangi masalah kesehatan, namun pada penerapannya terdapat fenomena-fenomena yang dirasa malah tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Seperti dalam *google review* Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi di dalam komentar yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi pasien pengguna BPJS masih banyak yang berkomentar kurang puas dengan layanan Rumah Sakit karena antrean pendaftaran yang cukup lama, pasien pengguna BPJS yang merasa didiskriminasi dan sistem layanan rumah sakit yang tidak maksimal. Hal tersebut menyebabkan kualitas Layanan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi menjadi buruk.

Berdasarkan informasi dari *google review* sebagian besar pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi menyatakan tidak puas akan layanan di Rumah Sakit tersebut. Selain itu data terlampir untuk mendukung penelitian, peneliti melakukan survei yang peneliti sebariskan pada 10 responden mengenai kualitas Layanan dan loyalitas pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi, sebagai berikut :

Tabel 1.1

**Hasil Kuesioner Pra Survei Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien  
Pemegang Kartu BPJS Pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.**

NO	Pertanyaan  Kualitas Layanan	Jawaban Responden				Total
		Ya		Tidak		
		F	%	F	%	
1.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi memberikan layanan yang efisien dan efektif pada pasien pemegang kartu BPJS	12	40%	18	60%	100%
2.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi memberikan respon yang positif dan baik kepada setiap pasien pemegang kartu BPJS	9	30%	21	70%	100%
3.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi bersedia mendengarkan kritik dan saran dari para pasien pemegang kartu BPJS	6	20%	24	80%	100%
4.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi memberikan layanan yang baik berupa materi dan tindakan dengan bijak	12	40%	18	60%	100%

5.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi menyediakan segala fasilitas ruangan sarana yang baik di mata pasien pemegang kartu BPJS	9	30%	21	70%	100%
<b>Rata-rata total</b>					32%	68%

Berdasarkan hasil Pra Survei diatas, pada pertanyaan “Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi bersedia mendengarkan kritik dan saran dari para pasien pemegang kartu BPJS” mendapatkan hasil tertinggi jawaban “Tidak” sebanyak 80%. Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan layanan pada pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

NO	Pertanyaan  Loyalitas	Jawaban Responden				Total
		Ya		Tidak		
		F	%	F	%	
1.	Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi memberikan kesan yang loyal pada setiap pasien pemegang kartu BPJS	9	30%	21	70%	100%
2.	Sebagai pemegang kartu BPJS saya selalu kembali menggunakan layanan kesehatan pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi	9	30%	21	70%	100%
3.	Sebagai pemegang kartu BPJS, setiap hal positif	12	40%	18	60%	100%

	dari Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi selalu saya rekomendasikan kepada orang lain					
4.	Saya tidak berminat untuk menggunakan kartu BPJS saya pada Rumah Sakit lain	6	20%	24	80%	100%
5.	Sebagai pemegang kartu BPJS saya menikmati semua program dan layanan BPJS yang di berikan Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi dengan baik	9	30%	21	70%	100%
<b>Rata-rata total</b>		<b>30%</b>		<b>70%</b>		

Berdasarkan dari data pra survey diatas, pada pertanyaan “Saya tidak berminat untuk menggunakan kartu BPJS saya pada Rumah Sakit lain” mendapatkan hasil tertinggi jawaban “Tidak” sebanyak 80%. Dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan layanan pada pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

Pada penelitian sebelumnya (Piter Tiong, 2018) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Primagum Sejati di Makassar, yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan pada penelitian (Nurjanah, Bayuni, Hidayat 2019) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari ke-4 dimensi Kualitas Layanan hanya dua dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dimensi jaminan dan kepedulian. Untuk

meningkatkan kualitas layanan, Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi telah melakukan pelatihan pada karyawan rumah sakit dan melakukan *Happy Morning* sebelum karyawan bekerja. Upaya yang dilakukan oleh rumah sakit masih belum membuat para pasien merasa puas dengan kualitas layanan pada rumah sakit tersebut dan dirasa belum sesuai harapan pasien terutama pasien pengguna BPJS. Berdasarkan dari itu dilihat dari masalah diatas yang di kemukakan penulis, dengan itu penulis mengajukan judul penelitian ini mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien pemegang Kartu BPJS Pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Layanan Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi cenderung buruk.
2. Layanan yang diberikan Rumah Sakit Mitra Kasih belum sesuai dengan keinginan pasien pengguna BPJS.
3. Adanya ketidakpuasan durasi waktu antrean pendaftaran yang dianggap terlalu lama oleh pasien pengguna BPJS.
4. Kurangnya perhatian yang dilakukan pihak Rumah Sakit dalam mencermati kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas.
5. Ketidak tepatan waktu pegawai dalam melayani pasien
6. Tingkat loyalitas pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih belum optimal.



### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi permasalahan yang ada agar tidak menyimpang dan keluar dari topik permasalahan, serta juga mampu memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun permasalahan sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti tentang kualitas layanan dan loyalitas pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
2. Responden pada penelitian ini hanya pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut adalah beberapa permasalahan atau rumusan masalah pada penyusunan penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
2. Bagaimana Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
3. Seberapa besar pengaruh pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pada pasien Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini untuk mencari tahu atau mengungkapkan pengaruh Kualitaas Layanan dan Loyalitas terhadap nilai Loyalitas pada pasien Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi, yang nantinya hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk sebuah karya ilmiah berupa skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang akhir program

studi manajemen jenjang Program Sarjana (strata 1) pada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui, menggambarkan dan menganalisis Kualitas Layanan di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
2. Mengetahui, menggambarkan dan menganalisis Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Berikut kegunaan yang di harapkan penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini tentunya peneliti berharap penelitian ini bisa berguna untuk membangun pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi dan manajemen yang lebih khususnya pada manajemen pemasaran.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk bahan penelitian di masa yang akan datang khususnya pada program

studi manajemen di bidang manajemen pemasaran mengenai kualitas layanan dan nilai loyalitas.

**b. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan menambah kemampuan menganalisis masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas layanan dan nilai loyalitas.

**c. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk lebih mempertimbangkan kembali dan menilai kebijakan-kebijakan yang semestinya diambil dan ditetapkan khususnya dalam hal kualitas layanan dan nilai loyalitas.

**1.7 Tempat dan waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek atau tempat penelitian di Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi Jl. Jend. H. Amir Machmud No.341, Cigugur Tengah, Kec.Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40522. Sedangkan waktu penelitian bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2022.

**Tabel 1.2**  
**Waktu Penelitian**

No	Keterangan	Bulan								
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt
1.	Pemilihan Topik Penelitian									
2.	Pengajuan Tempat Penelitian									
3.	Pemilihan & Pengajuan Judul									
4.	Pengajuan Bab 1									
5.	Pengajuan Bab 2									
6.	Pengajuan Bab 3									
7.	Sidang UP									
8.	Pengajuan Bab 4									
9.	Pengajuan Bab 5									
10.	Sidang Akhir									

Sumber: Diolah oleh peneliti