

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan industri rumah sakit yang pesat telah menciptakan persaingan bisnis yang semakin ketat. Rumah sakit berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan yang didukung oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan Minimal Rumah Sakit. Terwujudnya Visi Indonesia Sehat 2025 tidak lepas dari peran rumah sakit yang menyediakan fasilitas kesehatan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor terpenting yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Konsumen pengguna jasa mengharapkan pelayanan kualitas terbaik yang didapat.

Loyalitas pelanggan, terutama pasien di rumah sakit, dapat dikembangkan oleh penyedia layanan kesehatan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan. Dengan adanya perbaikan dalam kualitas tersebut, diharapkan pasien akan merasakan kepuasan. Ketika kepuasan ini tercapai, maka sikap loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit pun akan terbentuk.

Loyalitas pasien merupakan faktor krusial dalam berkelanjutan dan pertumbuhan sebuah rumah sakit. Pasien yang loyal cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan pendapatan rumah sakit. Salah satu determinan utama yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Agar rumah sakit mampu menjalankan fungsinya dengan baik, maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu. Salah satu cara utama mendeferensikan pelayanan jasa Kesehatan termasuk rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten untuk menciptakan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Menurut Dahlan (2023), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Zeithmal & Bitner, dalam (Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan awal terhadap empat instansi Rumah Sakit berdasarkan Kelas B yaitu RS Immanuel Bandung, RS Bhayangkara TK II Sartika Asih, RS Al – Islam, dan RS Santo Borromeus sebagai acuan dalam melakukan pembandingan dan menentukan objek penelitian. Hasil dari observasi terhadap capaian kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat

dari jumlah kunjungan pasien,dan Rating Rumah Sakit dari setiap Rumah Sakit tersebut pada tahun 2025. Data kunjungan pasien,dan Rating Rumah Sakit dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1. 1 Data rating pasien pada RS. Immanuel Bandung, RS. Bhayangkara TK II Sartika Asih, RS Al-Islan,dan RS Santo Borromeus Tahun 2024-2025**

| No | Nama Rumah Sakit               | Rating | Kategori   |
|----|--------------------------------|--------|------------|
| 1. | Immanuel                       | 4,0    | Baik       |
| 2. | Bhayangkara TK II Sartika Asih | 3,5    | Cukup Baik |
| 3. | Santo Borromeus                | 3,9    | Baik       |
| 4. | Al – Islam                     | 4,1    | Baik       |

Sumber : Rs Immanuel, RSBSA, RSAI, RS Santo Borromeus

Dalam konteks pelayanan kesehatan, penilaian terhadap kualitas rumah sakit menjadi sangat penting untuk menentukan tingkat loyalitas pasien dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Pada Tabel 1.1 di atas menyajikan perbandingan empat rumah sakit di Bandung, yaitu RS Immanuel, RS Bhayangkara TK II Sartika Asih, yang menunjukan bahwa Rumah Sakir Bhayangkara Sartika Asih berada dalam kategori cukup baik.

Kenyataan yang terjadi di lapangan, RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung ini masih memiliki tingkat complain/ pengaduan yang tinggi. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Berdasarkan data humas Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih, Penulis menemukan masih ada beberapa komplain dari pasien maupun keluarga pasien mengenai pelayanan

yang terjadi selama Tahun 2024. Kondisi ini tentunya perlu menjadi perhatian serius bagi manajemen rumah sakit untuk melakukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan berkelanjutan, agar kualitas layanan dapat ditingkatkan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit semakin kuat. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini :

**tabel 1. 2 Laporan keluhan Pasien tahun 2024 - 2025**

| No | Jumlah Keluhan | Keluhan   | Unit yang di complain     |
|----|----------------|---|---------------------------|
| 1. | 7              | Pelayanan perawat di IGD lumayan lama, lambat dan kurang responsive, serta tidak memuaskan, tidak terima karena terus menerus dipanggil, area parkir kurang luas                          | IGD dan Area parkir RSBSA |
| 2. | 3              | Pelayanan dokter baru yang kurang komunikatif dan informatif , berbeda dengan pengalaman positif dengan dokter yang menangani sebelumnya.   | Pelayanan dokter RSBSA    |
| 3. | 1              | Penderita skizofrenia terlantar putus obat gara – gara tidak ada pemberitahuan bahwa psikiatri akan tutup   | Psikiatri RSBSA           |
| 4. | 15             | Lamanya waktu tunggu untuk pelayanan obat   | Farmasi RSBSA             |
| 5. | 12             | Lamanya waktu antrian di pendaftaran, sehingga banyak pasien yang mengeluh  | Pendaftaran RSBSA         |
| 6. | 3              | Sikap perawat yang judes dan tidak ramah terhadap pasien yang menggunakan BPJS, sehingga menciptakan pengalaman yang tidak menyenangkan dan membuat pasien merasa diperlakukan tidak adil | Perawat RSBSA             |

Berdasarkan data keluhan pasien diatas, terdapat sejumlah isu yang mencerminkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang lambat dan kurang responsif, serta sikap staf yang tidak ramah, menambah ketidaknyamanan bagi pasien yang sedang sakit. Pelayanan dokter baru yang kurang komunikatif dan informatif juga berdampak buruk pada pengalaman pasien

yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Waktu tunggu yang lama untuk pelayanan obat dan pendaftaran menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam pengelolaan waktu dan tanggung jawab. Berdasarkan keluhan di atas maka terjadi penurunan pengunjung selama satu tahun kebelakang terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Pasien RS Sartika Asih Maret 2024 - Februari 2025**

| No        | Bulan          | Jumlah | Naik/Turun |
|-----------|----------------|--------|------------|
| 1         | Maret 2024     | 2.431  | —          |
| 2         | April 2024     | 2.317  | -4,69%     |
| 3         | Mei 2024       | 2.401  | +3,62%     |
| 4         | Juni 2024      | 2.221  | -7,50%     |
| 5         | Juli 2024      | 2.143  | -3,51%     |
| 6         | Agustus 2024   | 2.019  | -5,79%     |
| 7         | September 2024 | 1.943  | -3,76%     |
| 8         | Oktober 2024   | 2.017  | +3,81%     |
| 9         | November 2024  | 1.923  | -4,67%     |
| 10        | Desember 2024  | 1.871  | -2,71%     |
| 11        | Januari 2025   | 1.801  | -3,74%     |
| 12        | Februari 2025  | 1.749  | -2,89%     |
| Total     |                | 26.336 |            |
| Rata-rata |                | 2.195  |            |

Sumber : RS Bhayangkara Sartika asih

Berdasarkan data pada tabel 1.3 jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung selama periode Maret 2024 hingga Februari 2025, tercatat total kunjungan sebanyak 26.336 pasien. Rata-rata jumlah kunjungan per bulan adalah sekitar 2.195 pasien. Secara umum, terjadi tren

penurunan jumlah kunjungan pasien dari bulan ke bulan, dengan beberapa bulan mengalami fluktuasi atau kenaikan kecil. Dari 12 bulan pengamatan, tercatat bahwa 9 bulan mengalami penurunan kunjungan dibandingkan bulan sebelumnya, sementara hanya 2 bulan mengalami peningkatan, dan sisanya merupakan bulan awal tanpa pembandingan.

Penurunan tertinggi terjadi pada Juni 2024, yaitu sebesar 7,50% dibandingkan bulan sebelumnya (Mei 2024), sedangkan peningkatan tertinggi tercatat pada Mei 2024, dengan kenaikan sebesar 3,62% dari April 2024. Penurunan yang konsisten pada sebagian besar bulan menunjukkan kemungkinan pengaruh dari faktor eksternal seperti musim, kebijakan layanan, atau pola penyakit musiman. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan, Persaingan ini memaksa pihak manajemen harus membuat suatu konsep rencana pemasaran yang berorientasi kepada konsumen bagi rumah sakit yang dikelolanya sehingga rumah sakit tersebut akan mempunyai suatu keunggulan yang dapat dipergunakan untuk menghadapi persaingan.

Untuk mengetahui gambaran mengenai loyalitas pasien pada Rumah Sakit Sartika Asih, peneliti telah melakukan pra-survey penelitian berdasarkan dimensi variabel kepuasan pasien dengan melibatkan 30 orang pasien sebagai landasan penelitian, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Prasurvey Loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung**

| No | Pernyataan   | F  |       | Presentasi |       |
|----|--|----|-------|------------|-------|
|    |  | Ya | Tidak | Ya         | Tidak |
| 1. | Seberapa Besar Kemungkinan Anda Akan Kembali Berobat Ke RS Bayangkara Sartika asih?  | 12 | 18    | 40%        | 60%   |
| 2. | Seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan RS Bhayangkara Sartika Asih kepada keluarga atau teman yang membutuhkan layanan kesehatan? | 10 | 20    | 33%        | 67%   |
| 3. | Seberapa puas Anda dengan pengalaman berobat terakhir Anda di RS Sartika Asih?   | 14 | 16    | 47%        | 53%   |
|    | Rata – rata  |    |       | 40%        | 60%   |
|    | Jumlah   | 30 |       |            |       |

Sumber : RS Sartika Asih 2025

Dari hasil survey tersebut didapatkan bahwa pasien kemungkinan kembali berobat terdapat 12 (40%) orang dari 30 responden. Hal ini sesuai penelitian (Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020). 20 (67%) orang dari 30 responden menolak merekomendasikan Rumah sakit Hermina Arcamanik sebagai fasilitas kesehatan terbaik. Serta 14 orang (47%) merasa puas terhadap pelayanan di Rumah sakit dan 16 orang (53%) pasien 5 belum merasa puas terhadap pelayanan yang didapat. Hal ini diketahui masih ada pasien yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan dan oleh sebab itu kondisi tersebut harus segera diperbaiki dan diketahui akar permasalahan mengapa pasien belum menerima kepuasan yang diharapkan Rumah sakit.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di RS mata Cicendo Bandung menemukan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dengan indicator tangible, responsiveness, dan empathy yang menunjukkan pengaruh signifikan (Kusuma et al., 2024) . Dari penjelasan di atas, tingkat loyalitas pasien akan bertambah jika mutu pelayanan ditingkatkan.

Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Sartika Asih, peneliti telah melakukan pra-survey penelitian berdasarkan dimensi variabel kualitas pelayanan dengan melibatkan 30 orang pasien sebagai landasan penelitian, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 5**  
**Hasil Prasurvey Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung**

| No | Pernyataan   | F  |       | Presentasi |       |
|----|--|----|-------|------------|-------|
|    |  | Ya | Tidak | Ya         | Tidak |
| 1. | Apakah area parkir cukup luas untuk menampung kendaraan                        | 5  | 25    | 17%        | 83%   |
| 2. | Apakah staf medis memberikan perhatian yang cukup kepada Anda selama perawatan | 14 | 16    | 47%        | 53%   |
| 3. | Apakah janji temu dan jadwal layanan dipatuhi oleh staf                        | 13 | 17    | 43%        | 57%   |
| 4. | Apakah waktu tunggu untuk mendapatkan layanan terasa wajar                     | 9  | 21    | 30%        | 70%   |
| 5. | Apakah staf memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan mengenai prosedur   | 14 | 16    | 47%        | 53%   |
|    | Rata – rata  |    |       | 37%        | 63%   |
|    | Jumlah   | 30 |       |            |       |

Sumber : RS Sartika Asih 2025

Hasil pra-survei terhadap 30 pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit masih belum optimal. Sebagian besar responden mengeluhkan keterbatasan area parkir, lamanya waktu tunggu, dan ketidaktepatan jadwal pelayanan. Hanya 37% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan secara



keseluruhan, sementara 63% lainnya merasa tidak puas. Beberapa masalah utama yang dikeluhkan meliputi kurangnya perhatian staf medis, informasi prosedur yang kurang jelas, serta pelayanan yang tidak konsisten. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan menyeluruh pada aspek pelayanan rumah sakit agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara lebih baik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dalam. penelitian ini penulis mengambil judul "**Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat di identifikasi adalah sebagai berikut :

1. Data ranking RS Bhayangkara Sartika asih berada di posisis kategori cukup baik.
2. RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung ini masih memiliki tingkat complain/ pengaduan yang tinggi, diantaranya yang paling banyak keluhan adalah lamanya waktu tunggu untuk pengambilan obat..
3. Berdasarkan hasil dari pra-survey Survei Loyalitas pasien yang terdiri dari 3 pertanyaan menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan bersedia kembali berobat ke rumah sakit ini, sementara 60% tidak bersedia. Sebanyak 33% responden bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman, sedangkan 67% tidak. Sementara itu, 47% responden merasa puas dengan pengalaman berobat terakhir mereka, dan 53% menyatakan tidak puas.

4. Berdasarkan hasil dari pra-survey kualitas pelayanan yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan bahwa 83% responden merasa area parkir tidak cukup luas, sementara 47% merasa staf medis memberikan perhatian yang cukup. Sebanyak 43% responden menganggap janji temu dan jadwal layanan tidak dipatuhi, dan 70% merasa waktu tunggu untuk layanan terlalu lama. Selain itu, 47% pasien merasa staf memberikan informasi yang jelas tentang prosedur. Rata-rata kepuasan pasien tercatat di angka 37%, menandakan berada dalam posisi cukup tidak puas

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dimaksud agar penelitian terfokus pada ruang lingkup yang jelas, yaitu terkait loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung yang diharapkan bisa ditingkatkan melalui kualitas pelayanan yang optimal. Oleh sebab itu, peneliti membatasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas
2. loyalitas pasien sebagai variabel terikat
3. Unit analisis pada penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Bhayangkara Sartika asih Bandung
4. Waktu penelitian dari bulan Februari 2025- juni 2025

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bersarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kondisi kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pasien pada RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pasien pada RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

## **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data, mempelajari, menganalisa, dan menarik kesimpulan agar diperoleh sebuah bukti empiris terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung, serta dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program studi Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis :

1. Kondisi Kualitas Pelayanan dan loyalitas Pasien pada RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien pada RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan penulis, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam bidang manajemen pemasaran, serta memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara khusus dan rumah sakit secara umum.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Penelitian ini pun diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum kepada Rumah Sakit terkait dan menjadi referensi yang dapat bersifat membangun.

### a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk membandingkan serta mengembangkan teori - teori perkuliahan, khususnya mata kuliah manajemen pemasaran dengan aplikasi di dunia bisnis secara nyata.

### b) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang ingin meneliti pada permasalahan yang sama pada masa yang akan datang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan referensi bagi penelitian - penelitian selanjutnya.

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RS. Bhayangkara TK II Sartika Asih yang berada di Jl. Moch. Toha No.369, Ciseureuh, Kota Bandung, Jawa Barat 40256

### 1.7.2 Waktu Penelitian

[illegible]