

BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Memasuki abad ke 21 ini kondisi lingkungan bisnis semakin *turbulent*. Perekonomian dan bisnis menjadi penuh ketidakpastian, semakin kompleks dan cepat berubah. Batas-batas antar Negara semakin hilang baik dari segi investasi, operasi industri, dan informasi, serta mengarah pada internasionalisasi dan globalisasi. Dengan kata lain, globalisasi ekonomi telah merubah kondisi persaingan bisnis yang harus dihadapi oleh perusahaan yang beroperasi dalam persaingan.¹

Globalisasi merupakan tantangan bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi di dalamnya, namun di sisi lain globalisasi memberikan peluang pada mereka untuk tumbuh dan berkembang sehingga memiliki daya saing yang makin kuat. Perusahaan perlu membuat perencanaan untuk persaingan global. Salah satu faktor sukses persaingan dalam era global adalah ketepatan strategi yang dilakukan oleh perusahaan. *Total Quality Service* (TQS) merupakan salah satu strategi alternatif yang dapat diterapkan perusahaan untuk memenangkan persaingan bisnis yang semakin kompetitif agar dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Implementasi TQS memerlukan peran dan komitmen dari pihak manajemen melalui penciptaan komunikasi yang baik dan

¹ Lina Ananta, *Service Excellence Competing Through Competitiveness* (Bandung: Alfabeta, 2008), 67.

kerjasama tim, serta pemberdayaan sumber daya insani agar mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan atau konsumen.²

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang, lingkungan dunia usaha harus menghadapi teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi laba maupun nirlaba. Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam organisasinya tidak berorientasi dalam menghasilkan laba.³ Penekanan dalam organisasi ini pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pihak-pihak eksternal, contohnya adalah rumah sakit sebagai lembaga kesehatan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat.⁴

Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global saat ini mendorong rumah sakit untuk melaksanakan berbagai perubahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit.

²Ibid., 68-69.

³Syamsir Torang, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)* (Bandung Alfabeta, 2013), 27.

⁴Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010, diakses tanggal 15 November 2015.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Standar pelayanan minimal rumah sakit juga terdapat pada SPM RSUD diatur dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 228/MENKES/SK/III/2002.⁵ Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas tinggi dapat menggunakan program *relationship retailing* yang didalamnya termasuk desain untuk menarik, memelihara, dan meningkatkan *customer relationship*.⁶

Semula usaha rumah sakit merupakan usaha sosial yang bertujuan menolong sesama manusia yang mengalami musibah atau sakit. Selanjutnya telah berkembang dari unit usaha sosial ke unit sosio bisnis atau nirlaba hingga usaha yang berorientasi pada bisnis murni atau profit. Melihat perkembangan dari persaingan global diperlukan perubahan dalam pola pengelolaan manajemennya yang berorientasi pada pengguna jasa, rumah sakit sebagai perusahaan harus berfikir profit tanpa meninggalkan fungsi sosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki. Rumah sakit harus memberikan pelayanan medis yang berkualitas kepada semua pasien yang telah menggunakan jasa

⁵ Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 275.

⁶ Bob Foster, *Manajemen Ritel* (Bandung: Alfabeta, 2008), 53.

mereka. Untuk menjaga kestabilan keuntungan organisasi, sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pasien karena pasien mewakili pelanggan utama rumah sakit yang menerima dan merasakan pelayanan kesehatan secara langsung.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam pikiran konsumen.⁷

Keunggulan pelayanan rumah sakit tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh rumah sakit tersebut. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pasien.⁸ Pasien selalu berusaha memenuhi kebutuhan akan pelayanan dengan memilih rumah sakit yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Pasien beranggapan bahwa rumah sakit yang mempunyai jasa pelayanan yang baiklah yang mampu memberikan kepuasan. Hal ini harus menjadi pertimbangan bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan berorientasi pada pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan sekaligus sebagai upaya mewujudkan loyalitas pada pasien.

Loyalitas pelanggan telah diakui sebagai faktor dominan yang mempengaruhi keberhasilan usaha saat ini. Menurut Bendapudi & Berry, loyalitas pelanggan merupakan respon yang terkait erat dengan janji

⁷Thorik G. dan Utus H., *Marketing* (Jakarta: Gema Insani Press, 2006), 77.

⁸Kotler Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Erlangga. 2001), 45.

untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.

Terdapat banyak hal yang dapat membentuk loyalitas dari seorang pelanggan. Menurut Akbar dan Parvez, faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan tersebut merasa puas, maka pelanggan tersebut akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, dan sebaliknya.⁹

Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri merupakan salah satu rumah sakit swasta berskala besar yang ada di Kota Kediri, tepatnya berada di Jalan Gatot Subroto No. 84 Kelurahan Ngampel Kecamatan Mojoroto Kediri. RSM Ahmad Dahlan hadir untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan nuansa islami. Pelayanan dengan bernuansa islami, penanganan yang cepat dan pelayanan yang baik merupakan tujuan dari kepuasan masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Selain RSM Ahmad Dahlan terdapat beberapa rumah sakit di Kota Kediri,

⁹Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), 9.

misalnya; RS Bhayangkara yang berada di jalan Kombes Pol Duryat no. 17 , merupakan rumah sakit negeri kelas III yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas sekaligus menerima rujukan dari pukesmas, dan RS Gambiran yang berlokasi di jalan KH. Ahid Hasyim no. 64 Kediri yaitu rumah sakit negeri kelas B dan mampu memberikan pelayanan spesialis dan subspesialis terbatas sekaligus rumah sakit ini melayani rujukan dari kabupaten.

Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan mempunyai keunikan jika dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Kota Kediri, salah satunya adalah sebelum pengobatan (operasi) yang akan dilakukan kepada pasien semua dokter maupun perawat melakukan doa terlebih dahulu. Selain itu, jika perawat maupun pegawai RSM Ahmad Dahlan memasuki ruang inap pasien, maka mengucapkan salam terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti di RSM Ahmad Dahlan Kediri. RSM juga memberikan pelayanan dengan nilai-nilai islam yang didasarkan pada nilai pelayanan dengan kejujuran, keyakinan, keimanan, kecerdasan dan keamanan. Sehingga dengan pelayanan islami setiap aktivitas pelayanan tidakhanya bersifat duniawi saja namun dikaitkan dengan hal yang bersifat ukhrowi.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaing adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, RSM Ahmad Dahlan

dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar loyalitas pasien meningkat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)”.

A. FOKUS PENELITIAN

Dari uraian latar belakang dan judul di atas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri ?
2. Bagaimanakah peranan strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri ?

B. TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
2. Untuk mengetahui peranan strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

C. KEGUNAAN PENELITIAN

Diharapkan dengan mengetahui strategi pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri dalam meningkatkan loyalitas pasien akan memberikan kegunaan yaitu:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberi pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah sebagai penerapan ilmu yang diperoleh selama bangku perkuliahan. Sekaligus meningkatkan kemampuan intelektual dan pemahaman tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian dapat memberikan tambahan pengembangan ilmu Ekonomi Syariah, khususnya mengenai strategi pelayanan di lembaga pelayanan kesehatan dan menambah literatur serta menambah khasanah bacaan ilmiah.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan untuk melakukan evaluasi dari pelaksanaan yang lalu sehingga dapat menentukan langkah strategis untuk meningkatkan loyalitas dimasa mendatang pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

D. TELAAH PUSTAKA

Berdasarkan penelusuran penulis, ada beberapa penelitian yang membahas tentang pelayanan diantaranya;

Pertama, Sri Fitriani (2014) mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Prodi Manajemen dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Soewardi. Dalam penelitiannya peneliti membahas tentang kualitas pelayanan yang akan berdampak pada loyalitas dan juga kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan, menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang loyalitas dan metode penelitian yang digunakan. Dan yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah terletak pada objek lembaga yang diteliti dan fokus teori. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini berobjek pada RSUD Dr. Soewardi dan menggunakan teori kualitas pelayanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berobjek pada Lembaga Kesehatan dibawah naungan ormas Islam dan menggunakan strategi pelayanan secara umum.

Kedua, Kedua, Taufiq Jibu (2013) Artikel Pentingnya Loyalitas dan Kebersamaan Dalam Organisasi. Artikel tersebut berfokus pada pentingnya dan fundamental di dalam sebuah organisasi adalah Loyalitas dan Kebersamaan dari setiap anggota dan pimpinanya yang akan sangat menentukan kemajuan dan perkembangan organisasi mengingat adanya berbagai tantangan di dalam organisasi. Menurut Oliver ada proses pembentukan loyalitas; Kesediaan berdasarkan kesadaran, Kesetiaan berdasarkan pengaruh, Kesetiaan berdasarkan komitmen, serta Kesetiaan dalam bentuk tindakan.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pentingnya loyalitas. Yang menjadi pembeda pada artikel ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah pada variable kedua, yaitu pada penelitian ini berfokus akhir pada loyalitas dalam organisasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien di RSM Ahmad Dahlan.

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan lembaga kesehatan dalam meningkatkan loyalitas pasien dilihat dari kemajuan yang diperoleh dari awal berdiri sampai sekarang. Serta kemauan pasien untuk kembali berlangganan atau melakukan pemeriksaan kesehatan ulang sebagai wujud loyalitas. Dengan diharapkan dapat sebagai masukan atau pengetahuan pada pembaca dan penulis pada khususnya.