

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan yang sangat diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan sebagai fasilitas kesehatan rujukan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi rawat inap, rawat jalan dan kegawatdaruratan. Pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan, kefarmasian, dan pelayanan lainnya yang menunjang kemampuan dan kebutuhan pelayanan rumah sakit. Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mempertahankan kepentingan pasien sesuai standar rumah sakit (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). sehingga sebagai institusi yang menjadi harapan akhir masyarakat untuk pengobatan dan penyembuhan, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan bermutu sesuai harapan.

Sebagaimana di banyak negara lain, di Indonesia jumlah rumah sakit terus meningkat. Pada 2011 hanya tercatat 1.721 unit namun dalam sepuluh tahun setelahnya, meningkat 80,8%. Tahun 2021 Indonesia memiliki 3.112 rumah sakit. Badan Pusat Statistik mencatat kenaikan sebesar 5,17% dari tahun sebelumnya yaitu 2.959 unit, dan berdasar wilayahnya, rumah sakit paling banyak berada di Jawa Timur yakni 445 unit diikuti Jawa Barat dan Jawa Tengah masing-masing 391 unit dan 324 unit. (Mahdi, M Ivan, Dataindonesia.id, 2022). Padahal pada kenyataannya penyediaan pelayanan kesehatan sebetulnya adalah juga bisnis. Tetapi jika pelanggan bisnis pada umumnya adalah orang-orang yang menikmati

peningkatan status berdasarkan potensi mereka untuk membeli barang atau jasa, pasien berada dalam kondisi yang tidak baik karena dilemahkan oleh penyakit atau cedera yang membuat mereka rentan ketakutan, sering kesakitan, jenuh minum obat dan bingung (Aji dkk, 2022). Bertambah banyaknya rumah sakit mendorong persaingan antar rumah sakit semakin ketat sehingga agar bisa unggul dalam persaingan harus memberikan pelayanan terbaik. Rumah sakit dan pasien sama-sama diuntungkan karena di satu sisi rumah sakit tertantang meningkatkan mutu demi mempertahankan loyalitas pasien dan di sisi lain pasien akan menikmati layanan yang baik sehingga merasa puas. Namun kemudahan komunikasi dan informasi menjadikan pasien lebih punya banyak pilihan. Pasien juga menjadi lebih sulit dipuaskan karena terjadi pergeseran yang semula untuk memenuhi kebutuhan menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Menurut Kulsum (2017) kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan berdasar penelitian Tjptono dan Diana (2015) jauh lebih murah biaya mempertahankan pelanggan dibandingkan merebut pelanggan baru. Pasien yang loyal adalah aset penting dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit sehingga berkesempatan berkembang lebih baik.

Salah satu tantangan di era digitalisasi ini masyarakat semakin mudah menilai kualitas layanan secara teknis kompetensi profesi, namun faktor non teknis seperti keramahan dan hal-hal menyangkut hubungan interpersonal di *service delivery* juga sering menjadi pemicu ketidakpuasan pasien. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan yang ketat diantara penyedia layanan kesehatan (Zhou dkk, 2017).

Kualitas pelayanan ditemukan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien diantaranya pada penelitian Sulistyono & Gumilar (2019); Hasan & Putra

(2018); Vigaretha & Handayani (2018); Fatima dkk, (2018); I Made dkk, (2018). Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas (Sulistyo & Gumilar, 2019; Hasan & Putra, 2018; Vigaretha & Handayani, 2018; I Made dkk, 2018). Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang melalui mediasi kepuasan pasien ditemukan pada penelitian Sulistyo & Gumilar (2019); Vigaretha & Handayani (2018); I Made dkk, (2018).

Faktor selanjutnya adalah citra Rumah Sakit. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dengan pasien serta sangat berdampak pada sikap dan perilaku terhadap rumah sakit. Citra rumah sakit juga mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati layanan rumah sakit sebagaimana penelitian Wu (2011) dalam Yunaida (2017). Menurut Kottler (1997) dalam Sulistyo & Gumilar (2019) "Citra atau image adalah kepercayaan, ide dan inspirasi seseorang terhadap sesuatu". Sulistyo dan Gumilar (2019), Asmaryadi, dkk., (2020). Gunawan, dkk., (2019) menemukan semakin tinggi nilai variabel citra rumah sakit, semakin tinggi loyalitas pasien terbentuk.

Hal berbeda ditemukan Hasan dan Putra (2018) bahwa citra rumah sakit tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas layanan merupakan hal yang dominan, pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas tidak dapat diterima. Begitupun Paradilla, dkk., (2022) menemukan citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas berbasis kepuasan, sementara Asnawi, dkk., (2019) menemukan citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien namun berdampak besar terhadap kepuasan pasien.

Terkait mediasi kepuasan pasien, Sulistyo & Gumilar (2019), menemukan tidak terdapat pengaruh tidak langsung citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien

melalui kepuasan pasien sedangkan Asmaryadi, dkk., (2020) menemukan citra rumah sakit berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panti Nugroho adalah sebuah rumah sakit umum kelas D milik Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga. Hampir lima puluh tahun beroperasi di bidang jasa persalinan menjadikan rumah sakit yang berubah status menjadi rumah sakit umum di Tahun 2020 ini lebih dekat dengan citra sebagai rumah sakit bersalin. Upaya promosi yang dilakukan dalam beberapa tahun belum bisa meningkatkan kunjungan, tidak terkecuali kunjungan pasien kebidanan dan kandungan. Padahal sebagai rumah sakit umum dibutuhkan modal dan biaya operasional yang lebih besar untuk pengadaan layanan baru. Di satu sisi, beberapa pasien mengungkapkan kekecewaan karena Panti Nugroho berubah menjadi rumah sakit umum yang menjadikan ibu hamil harus bertemu pasien infeksius. Dari riset Chang dkk (2013) dan Afthanorhan dkk (2018), tidak mungkin jika pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang setia namun pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang setia.

Hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit berturut-turut dari Tahun 2019 = 80,06; Tahun 2020 = 87,41; Tahun 2021 = 84,64 ; Tahun 2022 = 84,46. Sedangkan dari pihak eksternal dari mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman Tahun 2021 = 83, 57. Dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purbalingga yang dilaksanakan oleh tim penyusun dari Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Tahun 2020 = 81,07. Nilai minimal berarti baik adalah 77,99. Namun yang terjadi kunjungan rawat jalan mengalami penurunan. Tahun

2019 = 28.866 pasien, 2020 = 26.785 pasien. Tahun 2021 = 28.557 pasien dan Tahun 2022 = 28.753 pasien, mulai ada kenaikan, namun tetap lebih rendah dibandingkan Tahun 2019 meski ada penambahan dokter spesialis. Klinik rawat jalan kebidanan dan kandungan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Kunjungan rawat inap terjadi kenaikan setelah adanya penurunan, berturut-turut 2019 = 5.977 pasien, 2020 = 5.400 pasien, 2021 = 5.161 pasie dan 2022= 7.274 pasien.

Tabel 1.1
Kunjungan Pasien Rawat Jalan

N0	NAMA KLINIK	2019	2020	2021	2022	TOTAL
1	ANAK	733	3.280	3893	6.151	14.057
2	BEDAH	60	278	412	982	1.732
3	DALAM	0	334	1370	2.039	3.743
4	GIGI	616	1.073	1073	825	3.587
5	KEBIDANAN DAN KANDUNGAN	28.359	22.341	17.595	20.845	89.140
6	KULIT	0	0	151	592	743
7	SYARAF	0	0	271	737	1.008
8	THT	0	0	440	373	813

Sumber data: SIMRS RSUD Panti Nugroho

Dengan latar belakang di atas peneliti tertarik ingin meneliti loyalitas pasien terhadap RSUD Panti Nugroho disebabkan semakin banyaknya rumah sakit di Purbalingga dan sekitarnya dan semakin baik pula pelayanan di rumah sakit sekitar.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi yang menggunakan model penelitian dari Sulistyو dan Gumilar (2019) berjudul *Studi Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang*. Bedanya, Sulistyو dan Gumilar meneliti pada pasien rawat inap di rumah sakit swasta Klas B yang terletak di dekat ibukota negara sedangkan penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan di rumah sakit

klas D milik pemerintah di Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah. Penelitian ini mengukur pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan kebidanan dan kandungan melalui kepuasan pelanggan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, beberapa pertanyaan penelitian yang muncul adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
3. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien?
7. Apakah citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana diatas maka diperoleh gambaran pokok permasalahan yang luas. Oleh karenanya pada penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah. Dengan ditentukannya pembatasan masalah diharapkan penelitian menjadi lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menguji pengaruh dari variabel X berupa kualitas layanan dan citra rumah sakit, terhadap variabel Y loyalitas pasien dengan melalui variabel Z kepuasan pasien;
2. Sampel dibatasi pada pasien rawat jalan klinik kebidanan dan kandungan yang berkunjung ≥ 2 kali di Bulan Maret 2023 dengan membayar mandiri (tidak menggunakan penjaminan BPJS/asuransi lain).

D. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang dan perumusan masalah di atas, peneliti menjabarkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan kebidanan dan kandungan di RSUD Panti Nugroho agar bisa dimanfaatkan untuk dasar pertimbangan pengembangan layanan rumah sakit

2. Tujuan khusus untuk menganalisa :

- a. Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien;
- b. Pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien;
- c. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien;
- d. Pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien;
- e. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien;
- f. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien;
- g. Pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan loyalitas pasien melalui kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk bahan referensi dan penyempurnaan/pengembangan penelitian di aspek yang kurang lebih sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen/Pengelola Rumah Sakit

Sebagai salah satu dasar pertimbangan pengembangan layanan dan upaya meningkatkan kunjungan/pendapatan.

b. Bagi Stakeholder Terkait

Untuk bisa menjadi salah satu aspek pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan terutama layanan rujukan rumah sakit.