

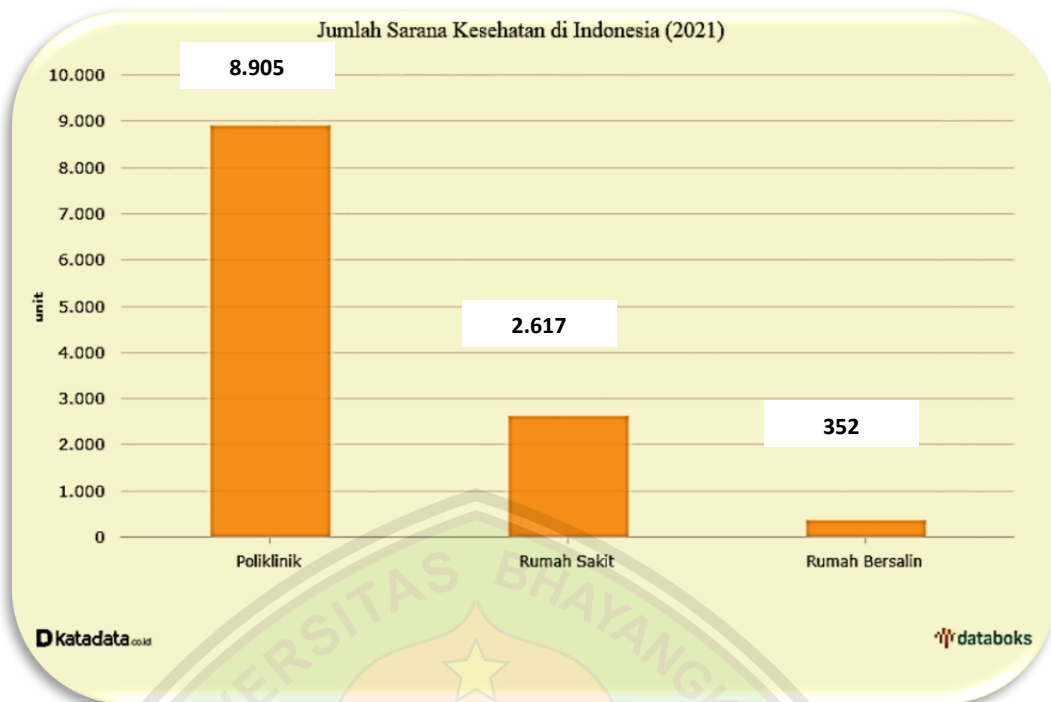
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI No 36 Tahun 2009 (Republik Indonesia, 2009) bahwa, fasilitas pelayanan kesehatan merupakan alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan baik oleh pemerintah pusat, daerah atau masyarakat dimana rumah sakit merupakan salah satu tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan dan rumah sakit juga dituntut dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, bermutu, dan penuh rasa tanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah yang menjadi cakupannya.

Keberadaan sarana kesehatan di setiap wilayah sangatlah penting karena ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No 47 tahun 2016 (Republik Indonesia, 2016) bahwa fasilitas pelayanan kesehatan didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Berdasarkan laporan dari Data Statistik Indonesia yang dikutip dari (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/07>, n.d.) terdapat 11.874 unit sarana pelayanan kesehatan di Indonesia pada tahun 2021 atau naik 1,27% dibandingkan pada tahun 2020 sebanyak 11.724 unit dengan rincian yaitu terdapat 8.905 unit klinik, 2.617 unit rumah sakit dan 352 unit rumah bersalin di Indonesia seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Daerah dimana penulis akan mengambil penelitian yaitu di wilayah Kota Bekasi sendiri terdapat 48 unit rumah sakit sedangkan daerah Kabupaten Bekasi yang bersebelahan langsung dengan Kota Bekasi terdapat 50 unit rumah sakit.



Sumber : Katadata.com

Gambar Grafik 1.1
Jumlah Sarana Kesehatan di Indonesia

Pelayanan terhadap pasien merupakan kegiatan layanan yang dilakukan di rumah sakit dengan tujuan dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Jika pelayanan yang diterima oleh pasien sudah sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien, maka dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Hal-hal yang perlu dilakukan untuk memahami dan mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan akan dapat memuaskan pasien adalah dengan melakukan identifikasi mengenai kebutuhan, keinginan dan harapan pasien akan pelayanan. Cara yang dapat dilakukan untuk mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pasien salah satunya yaitu dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien seperti usia pasien, latar belakang social atau pekerjaan, pendidikan, pendapatan dan bahkan dari kepemilikan asuransi swasta lainnya diluar asuransi pemerintah yaitu BPJS Kesehatan. Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini berbanding lurus dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik yang dapat memberikan kepuasan dalam pelayanannya. Dari sisi masyarakat sangat diuntungkan karena masyarakat akan banyak pilihan

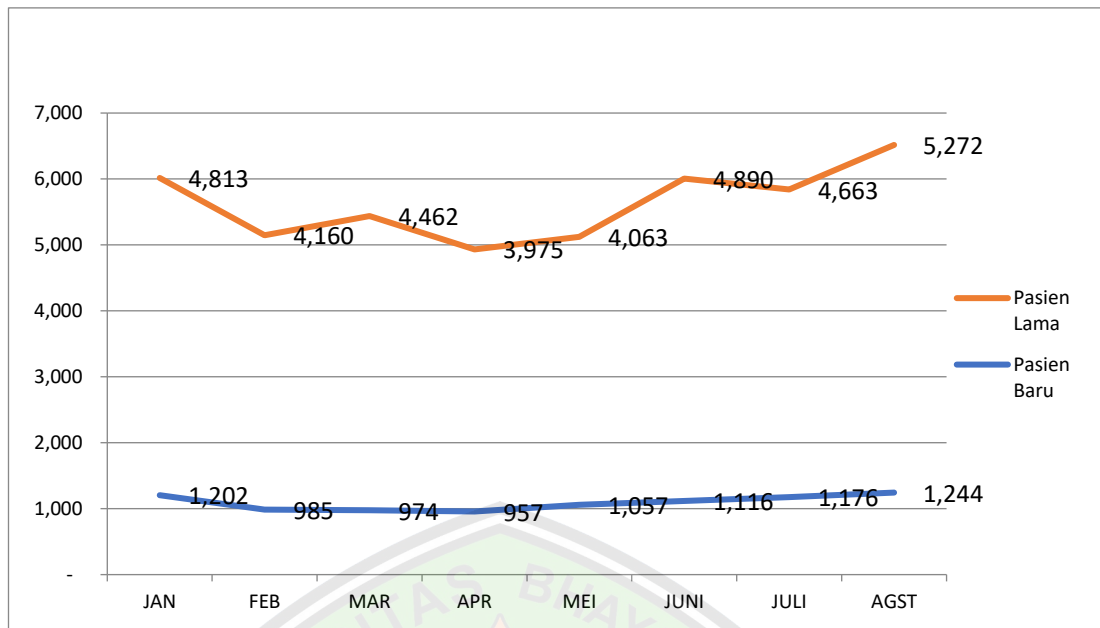
dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan. Tetapi bagi pemberi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit akan menimbulkan persaingan yang semakin ketat dan harus berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik sesuai dengan harapan pasien karena penyedia jasa kesehatan harus menyadari hal tersebut, dan mau tidak mau rumah sakit harus berupaya dapat mewujudkan kepuasan pasien tersebut sehingga dapat mempertahankan pasien yang sudah ada dan bahkan dapat menjaring pasien-pasien baru yang belum pernah berkunjung ke rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Ananda Bekasi merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang berada di Kota Bekasi. Rumah Sakit Ananda Bekasi berdiri pada tanggal 29 Januari 2002 dengan dipimpin oleh seorang Direktur dan beralamat di Jl Sultan Agung No 173 Medan Satria Bekasi. Secara keseluruhan pelayanan di RS Ananda Bekasi sudah cukup baik terbukti dari data yang diperoleh oleh penulis dari Rumah Sakit Ananda Bekasi dari Bulan Januari 2022 sampai dengan Bulan Agustus 2022 dimana terlihat adanya peningkatan kunjungan pasien rawat jalan terutama untuk pasien-pasien lama seperti yang tergambar dalam Tabel 1.1. dan Gambar 1.2. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan jenis pasien baru atau lama.

Tabel 1.1
Data Pasien RS Ananda Bekasi Rawat Jalan Tahun 2022

LAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGST
Poli Spesialis	3,868	1,341	3,527	3,139	2,944	3,748	3,528	4,065
IGD	1,401	1,016	632	1,276	560	1,573	1,595	1,626
Poli Umum	746	2,788	1,277	517	1,616	685	716	825
TOTAL	6,015	5,145	5,436	4,932	5,120	6,006	5,839	6,516
Baru	1,202	985	974	957	1,057	1,116	1,176	1,244
Lama	4,813	4,160	4,462	3,975	4,063	4,890	4,663	5,272
TOTAL	6,015	5,145	5,436	4,932	5,120	6,006	5,839	6,516

Sumber : Medical Record RS Ananda Bekasi



Sumber : Medical Record RS Ananda Bekasi

Gambar 1.2
Grafik Data Pasien Rawat Jalan Tahun 2022

Adanya keluhan terhadap pelayanan di rumah sakit akibat dari ketidaksesuaian pelayanan yang diterimanya dengan harapan pasien adalah merupakan kesenjangan yang nyata dan harus menjadi prioritas utama rumah sakit untuk dapat dicarikan solusinya. Seperti yang disampaikan oleh (Akbar & Ahmad, 2020), bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap konsumen atau pemakai jasa pelayanan tersebut. Kepuasan pelayanan pasien merupakan tujuan semua pemberi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan klinik-klinik. Harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan semakin hari semakin tinggi dan saat ini kepuasan pelayanan tidak hanya menitik beratkan kepada *customer service* saja. Akan tetapi tuntutan akan kepuasan pelayanan terhadap pasien juga harus berfokus kepada hubungan pasien dengan pemberi pelayanan dalam hal ini rumah sakit, dimana rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang prima (*service of excellence*), dengan lebih mengutamakan kepentingan konsumen terlebih dahulu (*customer oriented*). Berdasarkan yang disampaikan oleh (Kotler et al., 2021), bahwa kepuasan pelanggan dapat tergantung pada kinerja suatu produk yang dirasakan dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Sehingga jika kinerja dari suatu produk kurang dari harapan pelanggan, maka pembeli akan merasakan ketidak

puasan dan bilamana kinerja sesuai dengan harapan pembeli, maka pembeli akan merasa puas. Bahkan bila kinerja dapat melebihi harapan, maka pembeli akan merasa sangat senang sekali. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk menyenangkan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan dan kemudian memberikan lebih dari yang mereka janjikan. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kinerja, maka akan semakin besar ketidakpuasan konsumen atau pasien. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting untuk pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit dimana rumah sakit harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan ditempat yang sama. Untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan pasien, rumah sakit perlu terus berbenah dalam hal pelayanan yang berorientasi kepada pasien sehingga tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang akan dirasakan oleh pasien juga harus semakin baik. Dari pelayanan yang diberikan kepada pasien ada harapan kepuasan layanan yang akan didapatkan oleh pasien sehingga rumah sakit akan mendapatkan citra yang positif dari pasien tersebut. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien tersebut akan menjadikan pasien tersebut kembali lagi ke rumah sakit tersebut dan bahkan akan menyampaikan minimal kepada kerabat terdekat tentang pengalaman yang sangat menyenangkan dalam menerima pelayanan di rumah sakit tersebut. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pasien dapat memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal dan menjadikan pasien tersebut mempunyai loyalitas karena kepuasan pelayanan yang diterimanya.

Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) yaitu wujud kesetiaan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan continue atau terus menerus, karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan. Menurut (Kotler et al., 2021), sebagian besar studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi menyebabkan loyalitas pelanggan yang lebih besar, yang pada gilirannya menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Pelayanan terhadap pasien yang sesuai dengan harapan pasien di rumah sakit yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien tersebut akan dapat memberikan kepuasan sehingga dapat menjadikan pasien

tersebut loyal terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien dapat berawal dari kepuasan pelayanan sehingga akan mempengaruhi pasien tersebut untuk kembali merasakan pelayanan ketika pasien ataupun keluarganya membutuhkan kembali. Loyalitas pasien merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai oleh rumah sakit dalam mempertahankan pasiennya dari kompetitor-kompetitor rumah sakit lainnya. Dengan keberhasilan membangun loyalitas pasien, kelangsungan rumah sakit akan tetap dapat bertahan pada kondisi perekonomian yang sedang mengalami ketidakpastian seperti saat ini. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien tersebut terhadap rumah sakit.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keterlambatan kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam praktek.
2. Antrian yang lama pada saat pendaftaran pasien.
3. Tidak ada loket khusus pasien dengan jaminan asuransi atau perusahaan.
4. Tempat kasir rawat jalan yang terpusat disatu tempat sehingga semua antrian menumpuk menjadi satu tempat.
5. Waktu tunggu obat racikan maupun bukan racikan yang masih agak lama.
6. Waktu tunggu hasil laboratorium yang masih lama.
7. Waktu tunggu hasil radiologi yang masih lama.
8. Pada jam tertentu tidak ada dokter spesialis yang praktek.
9. Jumlah dokter sub spesialis yang masih sedikit.
10. Pendaftaran lewat telepon tidak ada kepastian nomor antrian.
11. Tidak ada perlakuan khusus untuk pasien-pasien lama yang datang kembali.
12. Masih ada rasa ketidakpuasan pasien yang sering tak terungkap, karena pasien malas dan enggan memberi respon atau saran untuk rumah sakit.
13. Masih sering terjadi pelayanan yang kurang maksimal sehingga belum dapat memuaskan pasien.
14. Kurang tanggapnya petugas dalam merespon komplain pasien melalui media social seperti *Whatapps*, *Instagram* dan *Google review*.

C. Batasan Masalah

Dari beberapa permasalahan diatas, maka dibuatlah batasan-batasan masalah yang akan penulis lakukan penelitian. Beberapa batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup yang diteliti meliputi kepuasan pelayanan dan loyalitas.
2. Informasi yang disajikan yaitu terkait, pelayanan medis dokter, pelayanan medis lainnya, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu pelayanan.

Dari latar belakang dan batasan masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kunjungan pasien tersebut, apakah loyalitas pasien tersebut ada hubungannya dengan pelayanan medis dokter, pelayanan petugas medis lainnya, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu pelayanan sehingga penulis tertarik untuk membuat judul tesis yaitu **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan medis dokter berpengaruh terhadap loyalitas?
2. Apakah pelayanan tenaga medis lain berpengaruh terhadap loyalitas?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas?
4. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap loyalitas?
5. Apakah waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas?
6. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas?
7. Apakah pelayanan medis dokter berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening?
8. Apakah pelayanan tenaga medis lain berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening?
9. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening?
10. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening?

11. Apakah waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening?
12. Apakah pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan?
13. Apakah pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh pelayanan medis dokter terhadap loyalitas pasien.
2. Menguji pengaruh pelayanan tenaga medis lain terhadap loyalitas pasien.
3. Menguji pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien.
4. Menguji pengaruh kemudahan akses terhadap loyalitas pasien.
5. Menguji pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien.
6. Menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien.
7. Menguji pengaruh pelayanan medis dokter terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variable intervening.
8. Menguji pengaruh pelayanan tenaga medis lain terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variable intervening.
9. Menguji pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variable intervening.
10. Menguji pengaruh kemudahan akses terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variable intervening.
11. Menguji pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variable intervening.
12. Menguji pengaruh pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan terhadap kepuasan.

13. Menguji pengaruh pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan terhadap loyalitas.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi Rumah Sakit Ananda Bekasi selaku regulator dalam pelayanan pasien untuk membuat dan menetapkan peraturan atau kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang serta mengimplementasikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

- a) Membuat kebijakan yang menjadikan dokter bekerja sesuai dengan kompetensinya sehingga dapat memberikan kenyamanan pelayanan terhadap pasien.
- b) Memperbaiki fasilitas yang ada sehingga dapat menunjang pelayanan dan kenyamanan pasien.
- c) Memastikan kemudahan akses pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi.
- d) Memastikan pelayanan medis dokter yang diberikan dapat membuat pasien datang kembali karena puas terhadap pelayanan dokter.
- e) Memastikan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis lain membuat pasien akan datang kembali karena puas dengan pelayanannya.
- f) Memberikan kepastian pelayanan, kemudahan akses dan fasilitas yang menjadikan pasien nyaman dan menjadi loyal terhadap rumah sakit.

2. Manfaat Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi praktisi sehingga nantinya dapat diketahui langkah-langkah apa saja yang dapat digunakan seorang praktisi sebagai bahan pertimbangan, serta dapat dijadikan pedoman untuk melakukan perbaikan saat ini maupun di masa yang akan datang.

- a) Pasien rawat jalan harus dijamin kepuasannya terhadap layanan yang diberikan dari pertama masuk sampai dengan pulang sehingga akan kembali ke rumah sakit bila membutuhkan pelayanan dikemudian hari.
- b) Menjadikan fasilitas yang ada di rumah sakit dapat memberikan kenyamanan pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit dan akan menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit.
- c) Agar ditetapkan waktu tunggu pelayanan paling pendek supaya pasien mendapat kepastian pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan terhadap pasien.

3. Manfaat Bagi Akademisi/ Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta sebagai masukan bagi peneliti yang berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variable intervening. Dan bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam penelitian berikutnya.

- a) Adanya ujian standar kompetensi bagi tenaga medis lain (perawat/bidan, analis, radiographer, asisten apoteker) secara berkala sehingga tenaga medis akan selalu mendapatkan penyegaran keilmuan yang dapat memberikan kenyamanan pelayanan kepada pasien.
- b) Adanya alur yang dapat memberikan kemudahan akses pelayanan terhadap pasien sehingga pasien menjadi nyaman dan akan kembali bilamana membutuhkan pelayanan lagi.
- c) Adanya standar waktu tunggu pelayanan yang dapat dijadikan acuan dan dapat direalisasikan sebagai prioritas yang penting dalam perbaikan pelayanan sehingga dapat menciptakan pasien yang loyal dan puas.
- d) Dokter, tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses serta waktu tunggu pelayanan dijadikan prioritas perbaikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima pelayanan.