

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit membutuhkan pelanggan yang loyal. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan seseorang atas produk atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit agar tetap mengunjungi kembali rumah sakit (Purba *et al.*, 2021; Guo *et al.*, 2020; Ricca & Antonio, 2021). Artinya loyalitas merupakan bentuk komitmen pasien untuk tetap berlangganan dan berkunjung kembali ke tempat yang sama untuk melakukan pengobatannya. Namun banyak rumah sakit gagal menciptakan pelanggan yang loyal.

Terdapat beberapa penelitian yang menyebutkan nilai loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian oleh Sari *et al.*, 2020 di RSGM IIK Bhakti Jaya Kediri didapatkan bahwa loyalitas pasien sebanyak 46,2%. Hasil penelitian oleh Hidayah & Setianingsih, 2022 di Rumah Sakit X didapatkan bahwa loyalitas pasien berkisar pada 71,9%-81,5%. Sedangkan hasil penelitian oleh Balqis *et al.*, 2022 di Rumah Sakit Polda Lampung didapatkan bahwa loyalitas pasien sebanyak 59%. Dari penelitian diatas memperlihatkan bahwa angka loyalitas pasien tersebut cenderung rendah.

Loyalitas pasien merupakan kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan ketat diantara penyedia layanan kesehatan (Zhou *et al.*, 2017). Loyalitas pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan dari suatu rumah sakit (Sari *et al.*, 2020)

Salah satu faktor penentu loyalitas pasien adalah kepuasan pasien sehingga dampak kepuasan akan berakibat pada loyalitas pasien (Kim *et al.*, 2017). Kepuasan adalah perasaan pasien yang timbul akibat pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Ar. Bajamal dkk, 2020).

Sikap loyalitas pasien akan terbentuk ketika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil penelitian oleh Asabea Addo *et al.*, 2020 di Rumah Sakit di Ghana ketidakpuasan pasien sebanyak 55 %. Penelitian lain oleh Al Rajab & Andilah, 2023 di RSUD Bahteramas Kendari didapatkan ketidakpuasan pasien sebanyak 59 %. Sedangkan hasil penelitian oleh Nofriadi *et al.*, 2019 di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan didapatkan ketidakpuasan pasien sebanyak 62,9 %. Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan bahwa kepuasan pasien yang rendah belum sesuai standar kepuasan menurut Kemenkes Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dengan kepuasan $\geq 90\%$.

Loyalitas pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, citra rumah sakit, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, faktor biaya, *emphaty* dan *reliability* (Chrisandita & Darma, 2020). Faktor yang dapat menciptakan loyalitas pasien dengan kualitas layanan yang baik, apabila kualitas pelayanan rumah sakit baik maka akan membuat pasien merasa nyaman dan membuat pasien menggunakan jasa layanan kesehatan kembali (Iswara & Rustam, 2021). Dari faktor tersebut mengindikasikan

bahwa kualitas pelayanan merupakan salah faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian oleh Zhou *et al.*, 2017 menyebutkan bahwa loyalitas pasien dapat dipengaruhi secara positif oleh kepuasan, kualitas, nilai, citra merek rumah sakit, kepercayaan, dan komitmen. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Rahma & Prayoga, 2022 menyebutkan bahwa terdapat faktor yang menyebabkan loyalitas pasien diantaranya: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, faktor citra, kepercayaan pasien, kenyamanan, kemudahan, garansi dan jaminan, harga, perilaku caring perawat, kunjungan ulang pasien, kesukaan, komitmen, penolakan, rekomendasi, akses, fasilitas, kebersihan, dan kebisingan. Namun terdapat faktor dominan yang menyebabkan loyalitas pasien yaitu kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Artinya kepuasan pasien dan kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang menyebabkan loyalitas pasien.

Terdapat beberapa penelitian dilakukan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, penelitian Ricca & Antonio, 2021 mengemukakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi 54 % terhadap loyalitas pasien. Penelitian lain juga dilakukan oleh Bentum-Micah *et al.*, 2020 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi 86, 8% terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian tersebut memperlihatkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian lain juga dilakukan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian oleh Hangganingrum *et al.*, 2017

mengemukakan hasil bahwa penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati berkontribusi 72,4 % terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Rosalia & Purnawati, 2018 mengemukakan hasil bahwa penelitian menunjukkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berkontribusi 51,3 % terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Depansar. Berdasarkan penelitian tersebut memperlihatkan bahwa juga terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus di perhatikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan adalah evaluasi dan penilaian seberapa baik tingkat pelayanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Balqis *et al.*, 2022; George & Sahadevan, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan persepsi yang baik kepada pelanggan yang akhirnya membuat pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya.

Salah satu pelayanan di rumah sakit yang dapat secara tidak langsung dapat menggambarkan kualitas pelayanannya adalah unit pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting di rumah sakit karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya, pelayanan rawat jalan memberikan persepsi pertama terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, dengan demikian, para manajemen pelayanan rawat jalan di

rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa puas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada atau membuat pasien berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut (Harun & Listyowati, 2022; Giovanis *et al.*, 2019). Namun pada pelayanan rawat jalan masih terdapat masalah kualitas pelayanan yang rendah.

Dalam pengembangan kualitas pelayanan rumah sakit, tidak terlepas dari masalah kualitas pelayanan rumah sakit yang rendah. Masalah kualitas pelayanan rawat jalan yang rendah diantaranya: waktu tunggu, komunikasi dokter dan pasien, layanan profesional dan akses untuk informasi pengobatan yang rendah sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Arifin *et al.*, 2021; Tetty & Bone, 2020; Wowor & Siswati, 2022). Semakin baik kualitas pelayanan suatu rumah sakit maka akan semakin baik pula respon yang diberikan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu dampak positif dari hal ini adalah loyalitas pasien untuk selalu berobat ke rumah sakit yang sama karena kualitas mutu yang baik.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono, 2014 ada lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Lima dimensi tersebut dikenal dengan *service quality* (Servqual). (1) bukti langsung (*tangibles*) berupa penampilan, sarana dan prasarana fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi beserta keadaan lingkungan disekitarnya; (2) kehandalan (*reliability*) berupa kemampuan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan

yang terpercaya, akurat, konsisten tanpa adanya kesalahan, bersikap simpatik dan akurasi tinggi; (3) ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pemberi jasa untuk melayani pasien dengan cepat serta adanya kemauan untuk mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dalam hal ini kesiapan dan kecepatan pemberi jasa dalam melayani, serta penanganan keluhan pelanggan; (4) jaminan (*assurance*) yaitu pemberi jasa untuk mampu menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien terhadap janji yang telah disampaikan; (5) empati (*empathy*) yaitu ketersediaan pemberi jasa untuk memberikan perhatian khusus kepada pasien dengan berusaha memahami keinginan atau harapan pasien, sehingga dapat memahami kebutuhan dari pasien secara spesifik.

Pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien sehingga menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan (Alrahmi *et al.*, 2023). Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi perilaku pasien selanjutnya. Jika pasien puas, ia akan kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas, pasien akan berhenti menggunakan jasa menceritakan pengalamannya kepada rekan-rekannya (Gusmawan *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian oleh Rizal *et al.*, 2017 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai

Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi tanggap, jaminan dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, serta kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kemudian kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih kecil dibandingkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Syur'an & Ma'ruf, 2020 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS Unand menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada poliklinik yang ada di Rumah Sakit Universitas Andalas. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh sebesar 79,6% sedangkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas memiliki pengaruh sebesar 59,7%. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas menjadikan kepuasan sebagai mediasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Di Asia, pelayanan kesehatan berkembang dengan pesat seiring dengan berkembangnya rumah sakit. Saat ini telah ada tren yang dinamakan dengan wisata medis. Wisata medis adalah serangkaian kegiatan yang melakukan perjalanan keluar negara tempat tinggal untuk tujuan mendapatkan perawatan medis yang berkualitas (*Graphical Research*, 2021). Wisata medis saat ini

telah berkembang dan menjadi tren yang terjadi di Asia khususnya Thailand, Korea Selatan, India, Singapura dan Malaysia dimana pasien sebagian besar berasal dari Amerika Serikat, Eropa yang mencari layanan yang berkualitas dengan tarif terjangkau. Berdasarkan data *Graphical Research* 2021 jumlah pasar wisata medis melewati USD 3,1 miliar pada tahun 2020 dan diperkirakan akan meningkat sekitar 12,9% antara tahun 2021 dan 2027. Perkembangan wisata medis saat ini, membuat wisatawan medis tertarik untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang dituju dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Untuk itu, rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas dan meningkatkan loyalitas pada pasien.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mencatat bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.522 unit pada 2021, jumlah ini naik 3,02% dibandingkan periode tahun sebelumnya yang sebanyak 2.448 unit. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik 2020 di Sumatera Barat terdapat 49 rumah sakit umum dan 30 rumah sakit khusus. Berdasarkan data tersebut mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien atau masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan pasien agar dapat mempertahankan loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan atau pasien baru.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan rumah sakit kelas B yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan yang menerima rujukan dari semua puskesmas di Kabupaten Agam dan Kota

Bukittinggi. Secara geografis rumah sakit ini berada di Jl. Dr. Abdul Rivai No. 1, Bukit Apit Puhun, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memiliki layanan instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, pelayanan penunjang medis, pelayanan kamar operasi dan pelayanan rawat intensif. RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu satu-satunya rumah sakit RSUD yang tergolong tipe B yang terletak di Kota Bukittinggi dan telah terakreditasi paripurna oleh SNARS 2019.

Berdasarkan Laporan Data Kunjungan Ulang pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi didapatkan data kunjungan pasien rawat jalan selama satu tahun terakhir mengalami jumlah pasien yang tidak stabil yakni pada bulan Januari sebanyak 4.542 pasien kemudian pada bulan Februari mengalami penurunan menjadi 3.899, pada bulan Maret kembali mengalami peningkatan sebanyak 4.560 pasien dan mengalami penurunan kembali pada bulan April sebanyak 4.092 pasien dan bulan Mei sebanyak 3.676, pada bulan Juni, Juli Agustus kembali mengalami peningkatan sebanyak 4.637, 4.593 dan 5.128 pasien, pada bulan Oktober kembali mengalami penurunan sebanyak 4.808 pasien dan kembali mengalami peningkatan pada bulan November sebanyak 4.922 pasien dan mengalami penurunan kembali pada bulan Desember menjadi 4.633 pasien.

Berdasarkan Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SPM) RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2021. Dari data laporan didapatkan

bahwa masih terdapat 5 kinerja unsur yang berada pada kinerja unsur baik dan kurang baik. Terdapat 3 unsur yang berada pada kinerja unsur baik yaitu kesesuaian hasil layanan dengan yang seharusnya diberikan, kemudahan mendapatkan informasi layanan kesehatan dan kelayakan toilet. Sedangkan 2 unsur lain berada pada kinerja unsur kurang baik yaitu waktu tunggu pemeriksaan dan kebersihan toilet sebagai sarana penunjang layanan.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada 15 orang pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi didapatkan data dari 15 pasien tersebut 11 diantaranya mengatakan kualitas pelayanan rawat jalan yang belum sesuai dengan harapan mereka seperti waktu tunggu pelayanan yang cukup lama yang meliputi waktu tunggu pelayanan administrasi dan waktu tunggu pelayanan di poliklinik tujuan > 60 menit, sarana dan prasarana seperti kursi tunggu di depan poliklinik yang sedikit, serta setiap poliklinik yang tempatnya terpisah-pisah sehingga cukup membingungkan pasien, terutama pasien lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi didapatkan data 2 dari 10 orang mengatakan tidak ingin melakukan pengobatan atau pemeriksaan kesehatan lainnya dimasa yang akan datang. 3 dari 10 orang pasien mengatakan tidak ingin merekomendasikan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi kepada keluarga ataupun teman yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Dan 2 dari 10 orang mengatakan memilih rumah sakit lain yang lebih baik untuk pemeriksaan kesehatannya jika ada yang lebih baik dari RSUD Dr. Achmad

Mochtar Bukittinggi karena pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di RSUD .

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada subjek dan periode penelitian. Pada penelitian sebelumnya menggunakan pasien pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RS Universitas Andalas sebagai subjek penelitian dengan periode penelitian pada tahun 2020. Sedangkan subjek penelitian yang digunakan sekarang ini adalah pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, baik itu pasien umum ataupun pasien BPJS dengan periode penelitian pada tahun 2023. Pada penelitian ini juga melihat berapa besar pengaruh kepuasan pasien sebagai mediasi yang belum dipaparkan pada penelitian sebelumnya.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh RSUD Dr. Achmad Mochtar karena kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi pada tahun 2023.

B. Penetapan Masalah

Berdasarkan fenomena dan penjelasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas di Mediasi oleh Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2023”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
- b. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Rumah Sakit

Menjadi masukan dan informasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan, ilmu pengetahuan dan sebagai masukan pada Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Andalas khususnya terkait dengan kompetensi-kompetensi

pembelajaran keperawatan yang diberikan pada mahasiswa untuk dapat meningkatkan kompetensi mahasiswanya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi data tambahan dan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan.

