

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin terjaminnya pelayanan kesehatan di seluruh dunia terbukti melalui peningkatan pembangunan rumah sakit, yang diikuti dengan persaingan antar rumah sakit yang berpacu dalam kualitas dan keterjangkauan harga (Sreenivas, *et al.*, 2013). Persaingan tersebut membawa perubahan besar dalam struktur industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu menyaliasi perencanaan dan program hubungan masyarakatnya seoptimal mungkin agar tidak kehilangan eksistensinya.

Tidak terkecuali di Indonesia, rumah sakit sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, yang meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No 17, 2023). Sebagai penyedia layanan kesehatan, setiap rumah sakit mempunyai tugas untuk mengupayakan pelayanan kesehatan yang berdaya guna dan berhasil dalam mengutamakan kesembuhan. Setiap rumah sakit berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitasnya agar masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.

Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Pada

tahun 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan didirikan dengan tujuan yang selaras dengan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Organisasi tersebut merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat.

Semakin banyaknya pilihan masyarakat akan layanan kesehatan, setiap penyedia layanan kesehatan pun perlu memastikan kualitas pelayanannya agar tetap eksis. Baik buruknya kualitas pelayanan suatu layanan kesehatan dapat tergambarkan dari kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Triwardani, 2017). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Saad Ali Musallam Abdulla *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *service quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Menurut pasien kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kesembuhan dari penyakitnya secara fisik dan meningkatkan derajat kesehatannya. Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta *outcome* terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, *provider* kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat

tentang citra rumah sakit (Yanti, 2019). Kepuasan dapat dijadikan acuan keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan tidak menutup kemungkinan untuk berkunjung kembali, guna memanfaatkan jasa serta pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit, sehingga jumlah kunjungan ke rumah sakit tersebut dapat meningkat.

Kunjungan kembali merupakan suatu bentuk perilaku selanjutnya yang ditunjukkan pasien yang merasa puas. Minat kunjungan kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Wijayanti, 2016). Pentingnya kunjungan kembali bagi rumah sakit sesuai yang dinyatakan Kotler (2018) pertama pelanggan yang ada merupakan prospektif yang bagus karena pelanggan akan memberikan keuntungan besar pada perusahaan. Kedua, biaya dalam mendapatkan konsumen jauh lebih mahal dari pada menjaga pelanggan yang sudah ada. Ketiga, pelanggan yang sudah percaya pada rumah sakit rujukannya akan percaya pada seluruh produk jasa yang diberikan rumah sakit. Menurut penelitian Pertiwi (2017) terciptanya minat kunjungan kembali memungkinkan dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru juga jauh lebih besar dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan. M.Y. Chang, *et al.*, (2013) menyatakan bahwa *service quality* mempengaruhi *revisit intention* secara langsung. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarapung, *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa *service quality* tidak mempengaruhi *revisit intention* secara langsung namun harus melalui *customer satisfaction*.

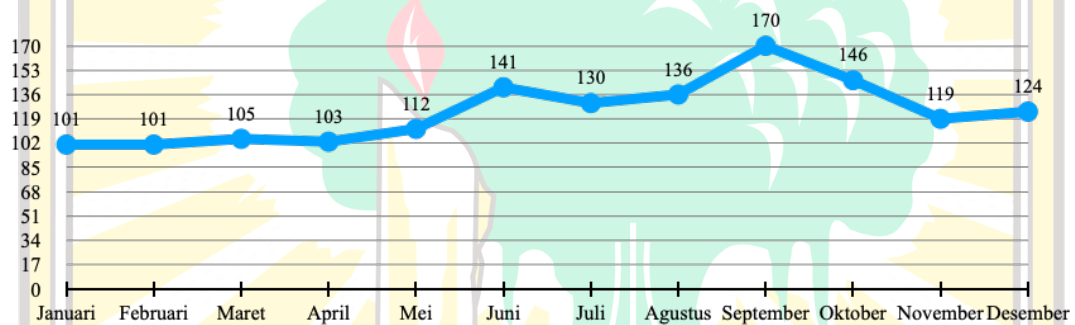
Berdasarkan profil kesehatan di Kabupaten Tanah Datar menyebutkan bahwa Kabupaten Tanah Datar memiliki 4 rumah sakit yang terdiri dari 1 rumah sakit umum daerah dan 3 rumah sakit swasta yang terdiri dari 2 Rumah Sakit Ibu dan Anak dan 1 Rumah Sakit Umum, dimana masyarakat memiliki pilihan untuk menentukan rumah sakit yang akan mereka pilih.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila merupakan rumah sakit swasta Tipe C yang memberikan pelayanan rawat jalan terdiri atas poli obgyn, anak, bedah, penyakit dalam dan poli umum, rawat inap dewasa dan anak, perinatologi dan NICU, pelayanan gawat darurat, farmasi 24 jam, dan laboratorium 24 jam. Selain itu dengan meningkatnya persaingan mendorong rumah sakit untuk menjalin kerjasama dengan pemerintah dalam membantu meringankan beban biaya pasien yaitu bekerjasama dengan BPJS Kesehatan pada Desember 2018. Hal ini tentunya akan semakin membantu meningkatkan pemasaran rumah sakit sehingga pasien dari berbagai kelas sosial dapat memilih RSIA Fadhila sebagai tempat persalinan. Namun, pada Desember 2019 RSIA Fadhila berhenti kerjasama dengan BPJS kesehatan dikarenakan adanya *Fraud* terkait pengajuan klaim. Selama tidak bekerjasama dengan BPJS kesehatan RSIA Fadhila terus meningkatkan layanan dengan melayani pasien umum dan bekerjasama dengan asuransi kesehatan lainnya.

Pada Agustus 2021 RSIA Fadhila kembali bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Dari hasil kinerja dari tahun 2019 sampai tahun 2022 dapat diketahui untuk pencapaian BOR yang merupakan persentase pemakaian tempat tidur yang terisi dengan target pencapaian seharusnya 75-85%. Realisasinya pada tahun 2019 83% menurun pada tahun 2020 menjadi 16%, dan pada tahun 2021 ada peningkatan menjadi 42% karena pada bulan Agustus sudah kembali bekerja sama dengan BPJS

Kesehatan namun belum mencapai angka ideal. Interval penggunaan tempat tidur untuk menentukan lamanya rata-rata tempat tidur kosong (TOI), standar yang harus dipenuhi adalah 1-3 hari dan realisasinya pada tahun 2019 adalah 4 hari dan tahun 2020 menjadi 7 hari dan pada tahun 2021-2022 adalah 4 hari. Kinerja pelayanan *Average Length of Stay* (ALOS) tahun rata-rata lama perawatan dengan target yang dicapai 6-9 hari (dianjurkan serendah mungkin) sudah bisa dicapai yaitu berkisar 3-4 hari.

Dari data pelayanan rawat inap dapat diketahui juga kunjungan pasien rawat inap sebagai berikut:



**Gambar 1. 1 Kunjungan Rawat Inap RSIA Fadhila**

sumber: Laporan Tahunan RSIA Fadhila

Dari data tersebut dapat diketahui kunjungan rawat inap pasien BPJS pada tahun 2022 mengalami penurunan dan peningkatan secara fluktuatif. Kunjungan Januari-Mei statis tidak ada peningkatan dan pada Juni mengalami sedikit peningkatan dan mengalami penurunan lagi Juli-Agustus. Kunjungan tertinggi di bulan September dan mengalami penurunan yang signifikan di bulan Oktober. Rata-rata kunjungan rawat inap BPJS setiap bulannya 124 pasien dengan BOR 17% dimana belum mencapai angka ideal BOR yaitu 60-70%.

Berdasarkan laporan unit Rekam Medis pada tahun 2022 memperlihatkan hanya 40% pasien lama yang datang berkunjung kembali ke RSIA Fadhila. Dapat

disimpulkan minat berkunjung kembali pasien ke RSIA Fadhila sangat kurang, dimana kunjungan pasien baru lebih banyak dari pada pasien lama. Padahal dalam realisasi pemasaran kunjungan ulang berasal dari pasien lama yang memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang dan dalam manajemen pemasaran jumlah biaya yang dikeluarkan untuk pasien baru cenderung lebih besar daripada mempertahankan pasien lama. Kunjungan lama menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang telah mereka rasakan atau loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut sementara kunjungan baru menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di fasilitas tertentu (Trimurthy, 2008).

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi Lovelock (2016). Sejalan dengan penelitian Haryeni, *et al.*, (2019) semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien makan akan meningkatkan niat pembelian ulang. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru (Lovelock, 2016).

Berdasarkan survei awal yang telah peneliti lakukan dengan menyebar kuesioner kepada 30 pasien BPJS yang telah mencoba pelayanan rawat inap di RSIA Fadhila, diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien tersebut mengeluhkan dari jenis layanan yang masih kurang, sistem antrean yang berbelit-belit, ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman, penjelasan dokter yang mengecewakan dan

pelayanan di rawat inap yang tidak prima dan dari hasil wawancara 3 orang pasien rawat inap yaitu pasien yang baru pertama kali mencoba pelayanan rawat inap di RSIA Fadhila diperoleh bahwa pasien pertama mengeluhkan tidak adanya penjelasan dari dokter dan perawat terkait pengobatan yang diberikan ke pasien, pasien kedua mengeluhkan perawat yang tidak ramah dan kurang senyum, pasien ketiga mengeluhkan ruang rawat yang tidak nyaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Makarem, *et al.*, (2015) terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan di rumah sakit yang terafiliasi dengan *Teheran University of Medical Science*, menyatakan penyebab tidak akan kembali ke rumah sakit yang sama karena ketidakpuasan terhadap dokter, kurangnya interaksi perawat terhadap pasien, kondisi sanitasi yang buruk dan biaya rumah sakit. Berdasarkan laporan *College of Physicians and Surgeons of Alberta* (CPSA) tahun 2022 menunjukkan dari 725 komplain yang masuk, 36% mengeluhkan tentang kualitas perawatan, 34% mengenai *Practice Management*, 16% mengenai etika, 8% mengenai laporan medis (CPSA, 2022)

Menurut laporan unit Hubungan Masyarakat RSIA Fadhila, jumlah komplain pasien mengenai pelayanan rawat inap paling banyak di bandingkan unit lainnya. Komplain yang tercatat tersebut diantaranya kurangnya komunikasi dan informasi dari petugas (dokter,perawat,administrasi) kepada pasien (28,6%), perawat yang tidak ramah (9,8%), fasilitas yang kurang bersih dan rapi (17,7%), dan administrasi yang berbelit-belit (16,9%).

Fakta-fakta dalam uraian di atas, diketahui bahwa kunjungan ulang berasal dari pasien lama yang memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang di RSIA Fadhila tergolong rendah. Oleh karena itu, perpaduan berbagai faktor perlu

dianalisis dalam menyusun strategi pengembangan pemasaran di RSIA Fadhila untuk meningkatkan kunjungan dan penggunaan layanan unit rawat inap.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka membuat ketertarikan peneliti untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila?
2. Bagaimana kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila?
3. Bagaimana minat berkunjung kembali pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali ke unit rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali di mediasi oleh kepuasan?



## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali pasien ke unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.
2. Mengetahui kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.
3. Mengetahui minat berkunjung kembali pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali.
6. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali ke unit rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Fadhila.
7. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali di mediasi oleh kepuasan pasien.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

#### 1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Untuk menambah dan memperkaya studi mengenai kualitas pelayanan. Selain itu juga menjadi bahan rujukan dan perbandingan bagi para peneliti lain yang akan mengkaji masalah yang sama.

#### 2. Bagi Peneliti

Sebagai media dalam mengaplikasikan teori dan ilmu yang diperoleh selama mengikuti pendidikan di Program Pasca Sarjana Universitas Andalas serta mengembangkan wawasan, penalaran dan pengalaman penelitian.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Menjadi referensi bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi indikator penentu dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan, dan minat berkunjung kembali dalam mengelola rumah sakit.

#### 2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai bisnis dan bidang lainnya.