

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa pelayanan kesehatan, sehingga industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien. Saat ini konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industri pelayanan yang ingin digunakan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit juga perlu untuk membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini tingkat persaingan rumah sakit sangat tinggi. Agar rumah sakit dapat bertahan dan berkembang, pihak rumah sakit harus proaktif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Dengan cara memahami persepsi konsumen mengenai pelayanan di rumah sakit serta menerapkan sesuai apa yang diinginkan konsumen, rumah sakit akan mampu bertahan dan unggul dalam persaingan di era globalisasi saat ini.

Apabila rumah sakit sebagai institusi pemberi jasa pelayanan kesehatan berhasil memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasanya, maka hal ini akan menimbulkan rasa puas pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai bahan acuan dalam membenah pelayanan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas konsumen.

Rumah sakit yang sudah beroperasi harus tetap mempertahankan pasien-pasiennya agar tidak berpindah ke rumah sakit lainnya. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting untuk mempertahankan agar pasien tetap melakukan pengulangan kunjungan atau perawatan ke rumah sakit yang sama. Loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan pelanggan baru dan akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih

sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru. Dalam memperbaiki loyalitas pelanggan/pasien akan meningkatkan profitable, yakni pelanggan bersedia membayar harga lebih tinggi, penyediaan layanan lebih murah dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru. Dan untuk memperbaiki dan meningkatkan loyalitas pelanggan/pasien, kepuasan pelanggan/pasien merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas.

Kemenkes (2013) dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pelayanan Gizi Rumah Sakit (PGRS) disebutkan bahwa pelayanan gizi merupakan pelayanan yang menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit karena makanan termasuk kebutuhan dasar manusia dan merupakan faktor pencegah serta membantu penyembuhan penyakit. Pelayanan gizi di rumah sakit bertujuan untuk memberikan makanan yang bermutu dan bergizi serta asuhan gizi sesuai dengan standar kesehatan pasien dan untuk mempercepat proses penyembuhan pasien.

Pelayanan gizi di rumah sakit dapat dikatakan berkualitas, bila hasil pelayanan mendekati hasil yang diharapkan dan dilakukan sesuai dengan standard dan prosedur yang berlaku. Selain itu pelayanan gizi di rumah sakit dikatakan bermutu jika memenuhi tiga komponen mutu, yaitu pengawasan dan pengendalian mutu untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan aman, menjamin kepuasan konsumen dan assesmen yang berkualitas. Hartwell et al., (2006) dalam teori model pengalaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di rumah sakit UK National Health Service menyebutkan bahwa kepuasan yang diperoleh pasien dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit dapat diidentifikasi dari harapan pasien dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Senior Bogor merupakan rumah sakit kelas D di Kota Bogor yang memberikan pelayanan dengan kekhususannya bagi pasien lanjut usia (lansia) atau geriatri. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004, lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Penduduk lansia merupakan kelompok masyarakat yang paling membutuhkan pelayanan kesehatan. Pada tahun 2015 angka kesakitan lansia sebesar 28,62%, artinya bahwa dari setiap 100 orang lansia terdapat sekitar 28 orang diantaranya mengalami sakit. Data Riset Kesehatan Dasar Kementerian Kesehatan tahun 2018 menunjukkan penyakit yang terbanyak pada lansia adalah penyakit tidak menular seperti penyakit jantung, kencing manis, stroke, rematik dan cedera.

Berdasarkan data RS Senior Bogor pada tahun 2019 diketahui bahwa angka pencapaian Bed Occupancy Rate (BOR) pada tahun 2019 sebesar 24% dari kapasitas 41 tempat tidur yang dibuka selama tahun 2019. Menurut Depkes RI (2005) nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85%. Sehingga dapat dikatakan selama tahun 2019 BOR kunjungan pasien rawat inap di RS Senior Bogor masih jauh dibawah ideal. Selain itu dilaporkan pula dari 328 pasien rawat inap di tahun 2019 hanya 16 pasien lama (4%) yang melakukan perawatan ulang

di RS Senior Bogor. Hal ini menunjukkan pasien lama yang melakukan perawatan ulang sebagian besar tidak kembali ke RS Senior Bogor. Hal ini sejalan dengan hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 35 pasien lama di tahun 2019 yang tidak melakukan kunjungan ulang ke RS Senior Bogor, diketahui sebanyak 40% pasien menyampaikan alasannya bahwa pasien masih dalam kondisi sehat dan tidak ada keluhan yang perlu membutuhkan pelayanan dan perawatan ke rumah sakit. Alasan terbesar kedua bahwa 17,1% pasien tidak kembali ke RS Senior Bogor untuk melakukan perawatan selama sakit dikarenakan lokasi rumah pasien diluar kota bogor (jauh) sehingga pasien lebih memilih rumah sakit lain yang lebih dekat lokasinya dari rumah pasien. Selain itu sebesar 8,6 % pasien menyatakan harga pelayanan di RS Senior Bogor mahal dibandingkan rumah sakit lainnya. Sisanya 2,89 % pasien meninggal dan 2,89% pasien mengungkapkan bahwa pasien lebih memilih rumah sakit lain yang menerima pelayanan BPJS dikarenakan sampai saat ini RS Senior belum bekerjasama dengan BPJS.

Berdasarkan data laporan survei kepuasan pelanggan RS Senior Bogor pada tahun 2019 diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi mencapai 89,1 % dan sisanya 10,9 % pasien tidak puas terhadap pelayanan gizi. Hal ini sejalan dengan sejumlah keluhan pasien terhadap pelayanan gizi pada tahun 2019 diantaranya adalah pasien merasa terganggu dengan frekuensi pengantaran makan yang terlalu sering, sarana untuk fasilitas makanan untuk penunggu masih kurang, makanan yang disajikan jarang habis (porsi terlalu banyak), variasi menu membosankan, keterlambatan pengantaran minum pasien, dan pasien dikenakan biaya tambahan untuk penambahan air minum. Ketidakpuasan terjadi karena adanya kesenjangan yang dirasakan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan seperti sikap perilaku petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif. Berdasarkan data pengelolaan media sosial pribadi oleh bagian marketing ditemukan beberapa pasien membagikan pengalamannya tentang pelayanan gizi (makanan) yang diterima selama perawatan di media sosial milik pasien.

Menurut para peneliti sebelumnya, Yusup (2010) yang melakukan penelitian di instalasi gizi RS Depati Hamzah Pangkal Pinang menyatakan bahwa dimensi responsiveness memiliki nilai sikap tertinggi (3,24) dalam membentuk kepuasan pasien rawat inap RSUDH terhadap pelayanan gizi yang diberikan. Sementara dimensi assurance memiliki nilai yang paling rendah (2,92). Kepuasan terhadap pelayanan gizi di RSUDH yang merasa biasa saja terhadap pelayanan gizi sebesar 47,67%. Selanjutnya dalam penelitian ini ditemukan bahwa tingkat loyalitas responden switcher 44%, habitual buyer 40%, satisfied buyer 39% dan likes the brand 38%.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspa, et. all (2019) menemukan bahwa subjek penelitian memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan makanan rumah sakit sebanyak 63,3%, Menurut Prawiningdyah (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat hubungan antara porsi makanan

dan variasi menu makanan dengan kepuasan pasien. Sedangkan variable waktu penyajian, rasa makanan, penampilan makanan, sikap petugas dan kebersihan alat makan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian lainnya Estafandiar (2017) menyimpulkan bahwa pelayanan makanan yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Jalaludin dan Ruswanti (2017) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kesesuaian persepsi dan harapan pasien tentang pelayanan gizi yang diterima pasien selama perawatan. Selain itu penulis juga ingin meneliti hubungan antara variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Untuk mengukur kualitas pelayanan gizi tersebut secara teoritis model yang digunakan adalah model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurances) dan empati (emphaty) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988).

Penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dengan ruang lingkup pelayanan rawat jalan maupun rawat inap dan sampel dengan kriteria umur beragam. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan ruang lingkup dalam pelayanan gizi dengan menggunakan sampel penelitian pasien dengan kriteria usia lansia (lansia). Keunikan dari penelitian dengan objek pasien lansia ini adalah memiliki karakteristik usia lanjut dengan status kesehatan yang menurun disertai dengan multi penyakit yang diderita, kejadian demensia/pikun, ketergantungan pada orang lain untuk aktivitas makan, penurunan kondisi umum termasuk fungsi fisik, kejadian konstipasi/sembelit, penyakit parkison, kehilangan minat (depresi) karena kesepian tinggal jauh dari anak, nafsu makan yang rendah, sering pilih-pilih makanan sesuai keinginan dan kejadian menelan. Beberapa kasus yang dialami para lansia adalah permasalahan kesepian karena tinggal sendiri jauh dari anak-anak. Kejadian ini berdampak munculnya gejala depresi dan berakibat pasien tidak mau makan. Berbagai permasalahan yang dialami pasien lansia tersebut menjadikan RS Senior Bogor sebagai rumah sakit yang cocok dan sesuai dalam mengatasi berbagai permasalahan lansia tersebut. Hal ini sesuai dengan layanan unggulan di RS Senior Bogor yang memberikan layanan bagi pasien lansia. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa pasien lansia yang melakukan perawatan di RS Senior Bogor dapat menerima pelayanan gizi yang berkualitas dari lima dimensi pelayanan sehingga pasien merasa puas dan akan kembali melakukan perawatan selama sakit di RS Senior Bogor.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang diidentifikasi sebagai masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2019 masih sangat rendah (328 pasien).
2. BOR rawat inap pada tahun 2019 masih belum ideal (24%) sedangkan standar ideal pencapaian BOR, yaitu sebesar 60-85%.
3. Kunjungan ulang pasien lama yang melakukan pemanfaatan layanan kesehatan, khususnya pelayanan rawat inap hanya 4%.
4. Masih terdapat laporan ketidakpuasan pasien (11,9%) terhadap kualitas pelayanan gizi pada tahun 2019.
5. Dalam laporan kinerja unit gizi juga diketahui masih terdapat data 22,2 % pasien tidak menghabiskan makanan selama masa perawatan dan terjadi pengantaran makanan yang tidak tepat waktu.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya serta untuk memberi arah pada penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilaksanakan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan gizi di RS Senior Bogor yang dilihat dari lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman (1988) yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sebagai variabel *Siagnose5at* dan loyalitas pasien sebagai variabel *dependen* serta kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.
2. Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pasien di RS Senior Bogor melalui penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi yang diterima selama masa perawatan.
3. Penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis hubungan antara variabel yaitu variabel kualitas pelayanan gizi sebagai variabel *Siagnose5at* dan loyalitas pasien sebagai variabel *dependen* dengan variabel kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.
4. Sampel diambil dari pasien rawat inap di RS Senior Bogor dengan kriteria merupakan pasien kelompok umur lansia. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004, bahwa kriteria kelompok lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas.
5. Kriteria inklusi pemilihan sampel adalah pasien lansia dengan diet makanan per oral dan minimal sudah mendapat perawatan selama tiga hari di RS Senior Bogor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana gambaran tingkat kesesuaian persepsi dan harapan pasien tentang pelayanan di RS Senior Bogor?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan gizi dan kepuasan pasien di RS Senior Bogor?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien RS Senior Bogor?
4. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RS Senior Bogor?
5. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RS Senior Bogor?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pasien tentang pelayanan gizi serta menganalisis hubungan kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RS Senior Bogor.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien tentang pelayanan gizi di RS Senior Bogor.
- b. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan gizi dan kepuasan pasien di RS Senior Bogor.
- c. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien di RS Senior Bogor.
- d. Untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien dan loyalitas pasien di RS Senior Bogor.
- e. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien yang dimediasi dengan kepuasan pasien di RS Senior Bogor.

F. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kepada akademisi tentang gambaran tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan pasien tentang pelayanan gizi di RS Senior Bogor.
- b. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menganalisa hubungan kualitas pelayanan gizi dan loyalitas pasien yang dimediasi kepuasan pasien di RS Senior Bogor. Temuan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan dasar bagi peneliti-peneliti lain yang hendak melakukan studi lebih

lanjut untuk menggali keterkaitan antar variable-variabel yang ditampilkan dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Bagi Institusi Rumah Sakit

- 1) Penelitian ini diharapkan berguna bagi rumah sakit sebagai gambaran dan dapat menjadi bahan evaluasi serta masukan bagi pihak manajemen terkait gambaran kualitas pelayanan gizi yang diterima pasien di RS Senior Bogor.
- 2) Sebagai bahan evaluasi dan pengembangan perbaikan terhadap upaya-upaya yang perlu dilakukan sebagai dampak dari pengaruh mutu pelayanan gizi yang diterima pasien terhadap loyalitas pasien.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bagi penulis adalah untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan dan gambaran loyalitas pasien di rumah sakit, serta hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta kepuasan pasien di RS Senior Bogor. Selain itu dapat menjadi pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis dalam melatih diri menggunakan cara berfikir secara objektif, ilmiah, kritis, analitik untuk mengkaji teori dan realita yang ada di lapangan.