

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi. Pasien merupakan aset berharga bagi rumah sakit, sumber pemasukan rumah sakit berasal dari pasien, untuk dapat bertahan rumah sakit memerlukan pasien yang loyal, untuk meningkatkan loyalitas pasien. Menurut Fanny (2015) menyatakan bahwa beberapa manfaat loyalitas yang ada dalam diri konsumen adalah (1) biaya pelayanan bagi seorang pelanggan jauh lebih sedikit dibandingkan dengan konsumen baru, (2) pelanggan yang loyal dan rela membayar harga yang lebih mahal dan (3) konsumen yang loyal akan menjadi salesman yang baik dengan word-of- mouthnya (Sukmasary, 2015)

Menurut Hasan loyalitas adalah kebiasaan perilaku pengulangan pembelian, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya dan bercirikan dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alterative (Sihombing, 2022). Oliver menyatakan loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha – usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sedangkan menurut Tjiptono loyalitas adalah perilaku pembelian ulang semata – mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (Sihombing, 2022)

Loyalitas pasien yang tinggi dapat memberikan keuntungan untuk rumah sakit, baik dalam bentuk pendapatan dan citra rumah sakit, beberapa manfaat loyalitas bagi rumah sakit menurut Griffin mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya transaksi, mengurangi trun over pelanggan, meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, word of mouth yang lebih positif dengan asumsi pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang mereka puas, mengurangi biaya, mengurangi biaya kegagalan (Sihombing, 2022)

Menurut Griffin terdapat 5 dimensi loyalitas pasien yaitu : melakukan pemeriksaan dan pengobatan secara teratur, menggunakan pengobatana diluar lini pengobatan/pemeriksaan, merekomendasikan pelayanan rumah sakit, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik rumah sakit lain, (Sihombing, 2022). Menurut Jill Griffin faktor utama loyalitas adalah kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan (Griffin, 2010).

Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah keadaan yang ditunjukkan oleh konsumen disaat mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik (Tjiptono & Chandra, 2012). Kotler menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler, 2016). Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai, ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan (Siregar, 2021). Menurut Etildawati & Handayani (2017) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan individu yang muncul setelah melakukan perbandingan kinerja yang dirasakan pasien dengan harapan yang diinginkan oleh ketika pasien berobat (Ulfah, 2019). Kepuasan pelanggan menurut Nursalam menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Siregar, 2021).

Menurut Tjiptono dan Chandra, untuk melihat kepuasan seseorang terhadap pelayanan, terdapat lima dimensi yaitu : kehandalan petugas dalam menerima pasien, daya tanggap petugas dalam menerima pasien, kemampuan petugas dalam menetapkan diagnosis pasien, empati petugas terhadap pasien, dan sarana dan prasarana rumah sakit. Menurut Nursalam faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi : kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya (Tjiptono & Chandra, 2012).

Kepuasan memainkan peran yang penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan hidup suatu perusahaan. Jika pasien merasa puas berdasarkan pengalaman masa lalunya, maka pasien tidak akan mudah untuk berpindah karena adanya stimulasi pada pemasaran. Kepuasan pasien berhubungan dengan seberapa besar harapan pasien dapat dipenuhi oleh layanan medis (Ulfah, 2019). Tingkat

kepuasaan pasien yang tinggi memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasaan pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien, kepuasaan pasien menjadi faktor penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Minarni Wartiningih dan Febri Endra Budi Setiawan (2023), menunjukkan pemetaan kepuasan dengan kualitas yang baik terdapat pada pelayanan holistic (aspek psikologis dan biologis), pelayanan komprehensif (aspek kuratif dan preventif) mutu pelayanan (reliability, tangible, empty, dan assurance), pendukung layanan (pelayanan administrasi dan sarana ruang perawatan), hasil pemetaan loyalitas menunjukkan kesediaan pasien kembali menggunakan jasa RSKM di masa yang akan datang dan tingginya kesediaan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan (Wartaningih & Setiawan, 2023). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi Lintang Saru dan Tetty Widiyastuti (2021), menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasaan berpengaruh terhadap loyalitas (D. L. Sari & Widiyastuti, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eggy Ilham Bunyarahma, DR.H. Juanim dan Dadan Kusnadi (2021), menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari sarana prasarana di sekitar Puskesmas kurang nyaman, kepuasaan dilihat dari pelayanan dokter belum memberkan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, hasil pengujian hipotesis H_0 ditolak yang berarti adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasaan pasien terhadap loyalitas pasien gigi (Bunyahman et al., 2021).

Serta penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuningsih, Donal Nababan, Jasmen Manurung, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan responden terhadap (produk, proses, dan pernah jual), rumah sakit dengan loyalitas responden (Wahyuningsih et al., 2021). Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ria Chandra Kartika, Dina Trianan, Surya Dewi Puspita, Miftahul Janah, Dessya Putri Ayu (2023), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasaan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Dharma Husada Surabaya (Kartika et al., 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Tangerang terletak di Jl. Rumah Sakit No.88, Ds. Tobat, Kec, Balaraja Tangerang – Banten. RSUD Balaraja mulai beroperasi pada tanggal 20 September 2011 sebagai rumah sakit daerah kelas B. Tata kelola RSUD Balaraja diatur oleh Peraturan Bupati Tangerang Nomor 81 Tahun 2017

Tentang Tata Kelola (Hospital By Law) Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. RSUD Balaraja merupakan RSUD yang menerima pasien BPJS dan Non BPJS, jumlah kunjungan pasien RSUD pada bulan April berjumlah 2.206 pasien, Mei berjumlah 1.798 pasien, dan pada bulan Juni berjumlah 1.758 pasien. Berdasarkan nilai indeks kepuasan pasien pada bulan April – Agustus 2023 diperoleh bahwa unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja masih rendah dengan nilai IKM 72,28%, dimana nilai tersebut berarti pasien tidak puas, nilai minilam IKM menurut PP No 30 Tahun 2022 sebesar 76,61.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 10 pasien rawat jalan Non BPJS/ pasien umum, didapatkan bahwa tingkat loyalitas pasien rawat jalan sebesar 50% pasien tidak loyal, dimana 50% pasien menyatakan tidak tertarik untuk merekomendasikan produk, 30% pasien menyatakan tidak menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesain, 30% pasien menyatakan tidak ingin melakukan pemeriksaan penunjang lain di rumah sakit tersebut, 30% pasien menyatakan tidak mau menerima pelayanan rawat jalan lebih dari 2 kali di rumah sakit tersebut. Tingkat kepuasan pasien sebesar 60% pasien tidak puas, dimana 50% pasien menyatakan kurang puas terhadap kelengkapan fasilitas, 60% pasien menyatakan sarana prasarana yang tersedia di rawat jalan, 60% pasien menyatakan rendahnya empati petugas dalam memberikan perhatian terhadap pasien, 40% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, dan 30% pasien menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap petugas dalam menyelesaikan masalah. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien, menurunnya pendapatan rumah sakit, dan menurunnya citra rumah sakit. Hal inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk mengamati tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Balaraja”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap 10 pasien rawat jalan Non BPJS/ pasien umum, didapatkan bahwa tingkat loyalitas pasien rawat jalan sebesar 50% pasien tidak loyal, dimana pasien tidak tertarik untuk merekomendasikan produk, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesain, dan tingkat kepuasan pasien

sebesar 60% pasien tidak puas, dimana pasien kurang puas terhadap kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana yang tersedia di rawat jalan serta empati petugas dalam memberikan perhatian terhadap pasien.

Dampak rendahnya tingkat kepuasan pasien akan menimbulkan masalah dalam loyalitas pasien terhadap Rumah sakit, menurunnya loyalitas pasien akan berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien, menurunnya pendapatan rumah sakit, dan menurunnya citra rumah sakit. Dimana hal – hal ini dapat dicegah dengan meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal inilah yang kemudian menelatar belakangi penulis untuk mengamati tentang “ Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Balaraja”

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
3. Apakah ada hubungan Tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja ?
4. Apakah ada hubungan antara bukti fisik rumah sakit terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
5. Apakah ada hubungan antara kehandalan petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
6. Apakah ada hubungan antara daya tanggap petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
7. Apakah ada hubungan antara empati petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?
8. Apakah ada hubungan antara jaminan dan kepastian petugas kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada unit pelayanan rawat jalan RSUD Balaraja

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran tingkat loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan RSUD Balaraja.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan RSUD Balaraja.
3. Mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.
4. Mengetahui hubungan antara bukti fisik rumah sakit dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.
5. Mengetahui hubungan antara kehandalan petugas kesehatan dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.
6. Mengetahui hubungan antara daya tanggap petugas kesehatan dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.
7. Mengetahui hubungan antara empati petugas kesehatan dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.
8. Mengetahui hubungan antara jaminan dan kepastian petugas kesehatan dengan loyalitas pasien di unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Universitas Esa Unggul

1. Menjadi bahan informasi dalam mengatasi masalah yang sama yaitu mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja.
2. Dapat menambah referensi kepustakaan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja.

1.5.2 Bagi Peneliti

1. Memperoleh pengetahuan terkait hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja.
2. Memperoleh pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian dengan menerapkan ilmu – ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

1.5.3 Bagi RSUD Balaraja

1. Dapat menambah informasi mengenai masalah tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RSUD Balaraja.
2. Dapat memberikan solusi terkait loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan pasien, supaya permasalahan yang ada segera diatasi guna meningkatkan kunjungan pasien, peningkatan pendapatan rumah sakit, dan citra bagi rumah sakit.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat jalan RSUD Balaraja. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2023 – Januari 2024. Penelitian ini dilakukan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Umum/ Non BPJS yang berkunjung lebih dari sama dengan 2 kali pada unit pelayanan rawat jalan RSUD Balaraja yang berjumlah 3.753 pada bulan April – Juni 2023. Peneliti memilih melakukan penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas di Rawat jalan RSUD Balaraja dikarenakan dari hasil wawancara mengenai loyalitas pasien yang dilakukan peneliti di dapatkan 50% pasien menyatakan tidak loyal dan 60% pasien menyatakan tidak puas, serta data hasil survey tingkat kepuasan pasien di bulan April – Agustus 2023 diperoleh bahwa unit pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja masih rendah dengan nilai IKM 72,28%. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain studi *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.