

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Penilaian kepuasan pasien merujuk terhadap sistem pelayanan kesehatan sebagai upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan. Pasien menganggap suatu pelayanan kesehatan berkualitas jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhannya dengan cepat & tepat. Kepuasan pasien adalah hal penting, karena jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan, maka pasien tidak akan datang kembali, dan akan mencari layanan kesehatan yang lain sehingga akan berdampak terhadap loyalitas pasien di suatu institusi pelayanan kesehatan (Munawir, 2018). Loyalitas pasien, dianggap sebagai elemen kunci dari keberhasilan bisnis institusi pelayanan kesehatan. Dampak rendahnya loyalitas pasien adalah akan memengaruhi terhadap citra dan kinerja suatu pelayanan kesehatan.

Survei kepuasan pasien mengenai pelayanan rumah sakit di Indonesia umumnya meliputi pelayanan pengaduan, saran, dan media sosial. Keluhan yang paling sering dikeluhkan adalah terkait adanya petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat dipenuhi oleh pasien. Kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan meliputi standar pelayanan kesehatan yang optimal dan pelayanan kesehatan yang memiliki SDM unggul dan tersedia. Pelayanan kesehatan yang unggul dan berkualitas menjadi tuntutan pasien sebagai pengguna pelayanan. Masalah kualitas pelayanan kesehatan harus menjadi perhatian yang signifikan. Oleh karena itu layanan kualitas (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Akob et al., 2021).

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Zubir Mahmud Kab. Aceh Timur Tahun 2017, terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan bukti fisik (*tangible*) (Marmeam et al., 2018). Berdasarkan

penelitian terdahulu (Noor et al., 2022) yang dilakukan pada rumah sakit tipe C, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *service quality* dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan ( $p=0,000$ ) dan koefisien korelasi 0,604 yang menunjukkan ke arah positif. Kepuasan pasien ialah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingginya angka kunjungan pasien di suatu rumah sakit. Tingginya angka kunjungan pasien dikarenakan adanya komitmen dari pasien untuk melakukan pelayanan/perawatan kesehatan kembali di rumah sakit, komitmen pasien tersebut dikenal dengan loyalitas pasien. Pasien merasa puas terhadap pelayanan 91% akan merekomendasikan orang lain, berbeda dengan pasien yang merasa kurang puas cenderung hanya 40% merekomendasikan orang lain untuk berkunjung ke rumah sakit tersebut (Wahyuningsih et al., 2021). Loyalitas dapat terwujud jika pasien merasa bahwa kepuasan dapat terwujud jika pasien merasa dihargai, dan aspek emosional diwujudkan (Akob et al., 2021).

Buku tahunan statistik kesehatan dan keluarga berencana China 2017, jumlah rumah sakit swasta meningkat dari 7.068 pada 2010 menjadi 16.432 pada 2016, tingkat pertumbuhan 232,5%. Situasi ini berdampak besar pada rumah sakit umum. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan RS umum & swasta. Persaingan ketat antara rumah sakit swasta dan umum menyoroti pentingnya loyalitas pasien (Liu et al., 2021). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik di Indonesia sendiri setiap tahunnya mengalami peningkatan terkait jumlah data rumah sakit, pada tahun 2020 ada sebanyak 2.959 rumah sakit, sedangkan pada tahun 2021 ada sebanyak 3.112 rumah sakit (Badan Pusat Statistik, 2021). Adanya peningkatan jumlah rumah sakit ini tentunya akan berakibat terhadap persaingan sesama rumah sakit dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan serta responnya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021 memiliki rumah sakit sebanyak 329. Rumah Sakit Simpangan Depok merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Provinsi Jawa Barat. Rumah Sakit Simpangan Depok merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki 13 pelayanan poliklinik dan pelayanan penunjang unggulan lainnya. Data kunjungan pasien rawat jalan di RS Simpangan Depok yang didapat dari hasil studi pendahuluan didapatkan bahwa rata-rata jumlah kunjungan pasien

rawat jalan pada tahun 2021 adalah sebanyak 54.393 pasien. Jika dilihat dari hasil capaian tersebut jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RS Simpangan Depok sudah cukup baik. Namun, jika dibandingkan dengan rumah sakit tipe C lainnya yang masih berada di wilayah kota Depok seperti Rumah Sakit Bunda Margonda dan Rumah Sakit Permata Depok dimana rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 adalah sebanyak 76.408 dan 93.232 kunjungan (Dinas Kesehatan Kota Depok, 2021). Adanya perbedaan rata-rata jumlah kunjungan tersebut salah satunya disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang kurang optimal sehingga mengakibatkan pasien merasa kurang puas. Pasien yang merasa kurang puas atas pelayanan yang didapatkan dapat menyebabkan pasien tersebut untuk tidak lagi memilih rumah sakit tersebut sebagai tempat pengobatan dan perawatan kesehatan. Selain itu pasien tersebut juga merasa bahwa tidak akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain atas pelayanan kurang memuaskan yang ia rasakan (Munawir, 2018).

Kepuasan pasien di Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat berdasarkan hasil studi pendahuluan, didapatkan data bahwa data kepuasan pasien pada tahun 2021 rata-rata hanya sebesar 87%, hal ini tentunya masih belum mencapai target sesuai dengan standar kepuasan pasien yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu sebesar  $\geq 90\%$ . Selain itu, terjadi penurunan angka kepuasan pasien pada pada bulan Juli hingga September 2022, dengan angka 61.41% pada bulan September. Turunnya angka kepuasan pasien diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal, sehingga menyebabkan pasien merasa kurang puas. Ketidakpuasan tersebut akan berpengaruh terhadap angka loyalitas pasien di RS Simpangan Depok, Jawa Barat.

Penelitian yang dilakukan oleh Alhati (2019) mengungkapkan bahwa empat dari lima dimensi *service quality* (SERVQUAL) secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (Abdulkareem & Alhatti, 2019). Berdasarkan penelitian Fitriani et al., (2019), kepuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien. Implikasi manajerial dalam meningkatkan loyalitas pasien, tidak hanya nilai yang dipersepsikan baik saja, tetapi pasien harus merasa puas terlebih dahulu. Kepuasan pasien memiliki pengaruh lima kali lebih besar dari nilai yang dirasakan

(Fitriani et al., 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian (Liu et al., 2021), meskipun loyalitas pasien tidak dapat secara langsung mengarah pada kepuasan pasien namun, kepercayaan memiliki korelasi yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dan kepercayaan berhubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pasien (Liu et al., 2021). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriani et al., (2019), variabel yang diteliti adalah nilai persepsi terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Universitas Hassanudin. Berbeda dengan penelitian tersebut, variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dan loyalitas pasien, dimana peneliti ingin mengetahui ada pengaruh/hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien.

Hasil survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia, mayoritas pasien mengeluhkan adanya petugas yang kurang profesional pada saat memberikan pelayanan. Mutu pelayanan di rumah sakit merupakan derajat kesempurnaan pelayanan agar dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien mayoritas ditentukan oleh kinerja rumah sakit (Akob et al., 2021). Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan dua komponen utama yang harus dipertahankan oleh setiap rumah sakit. Rumah sakit harus dapat memahami korelasi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien (Meesala & Paul, 2018). Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara kenyataan yang diterima dibandingkan dengan harapan pasien yang ada. Keberhasilan suatu pelayanan dilihat dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan perasaan sukacita seseorang atas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan (Noviana L., 2018).

Loyalitas pasien merupakan komponen utama dalam organisasi rumah sakit yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien meningkat, kemungkinan loyalitas pasien juga akan meningkat. Loyalitas pasien adalah hasil dari kinerja organisasi rumah sakit yang mampu memberikan kepercayaan pada pasien, sehingga dapat menguntungkan organisasi rumah sakit (Abdulkareem & Alhatti, 2019). Loyalitas pasien merujuk pada kepercayaan dan perlindungan pasien terhadap organisasi rumah sakit dan terdapat kecenderungan psikologis untuk berulang kali berkunjung pada layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit.

**Bagus Aprianto, 2023**

***ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT***

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Adanya perkembangan ekonomi yang cukup pesat mengakibatkan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan meningkat, sehingga loyalitas menjadi bagian penting sebagai keunggulan kompetitif rumah sakit (Zhang et al., 2018).

Jika dilihat dari segi originalitas, penelitian yang sejenis dengan penelitian ini masih terbilang belum banyak diteliti, hal ini telah dibuktikan oleh peneliti melalui laman pencarian Scopus dan *Vos Viewer* dengan menggunakan kata kunci “*patient satisfaction*” dan “*patient loyalty*”. Berdasarkan data yang didapatkan penelitian terkait kepuasan dan loyalitas pasien di Indonesia jumlahnya hanya sebanyak 21 artikel jurnal. Selain itu jika dilihat berdasarkan urutan tahunnya pada tahun 2022 artikel yang memuat topik penelitian terkait jumlahnya hanya 16 artikel jurnal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat**”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Hubungan Dimensi Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk didapatkan hasil analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Diketahui gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.
- b. Diketahui gambaran Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.
- c. Diketahui hasil analisis hubungan keandalan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.

**Bagus Aprianto, 2023**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT**

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- d. Diketahui hasil analisis hubungan jaminan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.
- e. Diketahui hasil analisis hubungan daya tanggap dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.
- f. Diketahui hasil analisis hubungan bukti fisik dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.
- g. Diketahui hasil analisis hubungan empati dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat Tahun 2022.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Bagi Institusi Penelitian**

Penelitian ini memberikan informasi sekaligus bahan acuan dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat.

### **I.4.2 Bagi Akademis**

*Output* dari penelitian ini agar dapat bermanfaat untuk kepentingan akademik serta tambahan data kepustakaan, khususnya dalam bidang ilmu kesehatan.

## **I.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini untuk menganalisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Simpangan Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan karena adanya perbedaan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang ada di RS Simpangan Depok dengan rumah sakit tipe C lainnya yang ada di Kota Depok. Adanya perbedaan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan tersebut dapat memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan yang ada di RS Simpangan Depok. Selain itu adanya penurunan angka kepuasan pasien di RS Simpangan Depok pada bulan Juli-Agustus secara tidak langsung menggambarkan terhadap kualitas pelayanan yang kurang optimal. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2022 sampai dengan bulan desember tahun 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan

**Bagus Aprianto, 2023**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

potong lintang. Populasi dan sampel penelitian ini ialah pasien rawat jalan di RS Simpangan Depok. Proses pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat.