

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan yang dilakukan oleh rumah sakit ditujukan kepada masyarakat merupakan ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Pelayanan kesehatan merupakan sektor jasa yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena menyangkut kesehatan dan keselamatan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan akan merasa nyaman dan puas apabila pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu, sehingga dapat menimbulkan persaingan antara perusahaan jasa (Roni, 2017).

Salah satu perusahaan jasa pada rumah sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian rumah sakit swasta. Lokasinya pun saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar rumah sakit,

sehingga persaingan sangat mengandalkan kualitas pelayanan, biaya perawatan dan tenaga medis yang ditawarkan. Dampak dari persaingan yang ketat ini, rumah sakit dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien. Persaingan dalam industri jasa rumah sakit meliputi persaingan untuk perawatan pasien inap, jasa dokter dan jasa farmasi, sehingga dinamika persaingan yang terjadi adalah kompetisi multipoint. Dimana kompetisi multipoint ini merupakan situasi suatu perusahaan dalam menghadapi pesaing yang sama di lebih dari satu tempat, misalnya ada rumah sakit lain yang mempunyai citra bagus seperti Jeumpa Hosipital, sehingga diantara Jeumpa Hospital dengan rumah sakit lain tersebut mengalami persaingan yang membuat kedua rumah sakit tersebut berlomba-lomba memberikan pelayanan yang baik supaya pasien puas dan loyal terhadap rumah sakit.

Rumah sakit terus menjalankan perubahan kearah yang lebih baik dalam pesaingan. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang berubah. Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat mempengaruhi baik kepuasan bagi konsumen maupun ketidakpuasan seorang konsumen terhadap proses pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut. Pelayanan merupakan salah satu strategi produk yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan sebuah lembaga kepada yang lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki. Pasien yang merasakan puas dan nyaman dengan pelayanan kesehatan akan menumbuhkan kepercayaan dan bersikap loyal kepada rumah sakit yang memberikan jasa pelayanan kesehatan tersebut (Kotler, 2017).

Loyalitas pasien merupakan suatu tingkat kecenderungan psikologis dari sikap dan perilaku konsumen yang positif, konsisten dan berulang-ulang untuk

melakukan suatu aktifitas dirinya yang memiliki kekuatan kesetiaan pada berbagai referensi yang dihadapinya untuk tetap memilih hal yang berupa atau setidaknya beda dari atribut-atribut yang telah di miliki (Kotler, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian Bahrudin & Siti (2016) yang menyatakan bahwa loyalitas ditentukan berdasarkan perilaku konsumen baik itu dari kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dan lain sebagainya.

Jeumpa Hospital merupakan salah satu rumah sakit swasta yang yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang prima. Rumah sakit tersebut juga dikenal masyarakat karena kelengkapan alat-alat media yang sangat memadai bagi pasien yang membutuhkan. Salah satu pelayanan unggulan pada Jeumpa Hospital adalah pelayanan rawat inap, sehingga hal tersebut mejadikan penulis mengambil penelitian di Rumah Sakit tersebut. Jeumpa Hospital juga merupakan rumah sakit dengan Tipe C yaitu rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan.

Menurut Trimumpuni (2012) rawat inap adalah salah satu pelayanan yang ada di suatu rumah sakit untuk merawat pasien. Suatu tempat dapat digunakan sebagai rawat inap diukur dengan jumlah tempat tidur, bila tempat itu dapat menyediakan tempat tidur di atas 6 bed digunakan untuk merawat pasien dengan lama perawatannya sampai 24 jam. Dalam memberikan pelayanan rawat inap, rumah sakit sangat terbuka dan bersedia untuk menerima keluhan pasien terhadap fasilitas maupun pelayanan kesehatan. Hal ini ditujukan agar rumah sakit senantiasa melakukan perbaikan pelayanan dan berupaya untuk meminimalisasi keluhan pasien.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Pada Jeumpa Hospital Tahun 2021-2023
(Dalam Ribuan)

No	Tahun	Total Pengunjung
1	2021	12.564
2	2022	13.763
3	2023	9.141

Sumber: Unit Pelaporan Rumah Sakit Jeumpa Hospital

Berdasarkan data tabel kunjungan pasien diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2021 kunjungan sebanyak 12.564 pasien, mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebanyak 13.763 pasien. Namun tahun 2023 mengalami penurunan dengan total kunjungan sebanyak 9.141 pasien. Penurunan pasien ini disebabkan oleh pelayanan dan ketidakstabilan alat pemeriksaan kesehatan dirumah sakit tersebut, sehingga banyak juga pasien yang dirujuk ketempat lainnya.

Survey awal, sebanyak 30 pasien pada rumah sakit tersebut menjelaskan bahwa pasien belum mempunyai tingkat loyalitas dengan cukup baik terhadap rumah sakit yaitu sebanyak 24 pasien, hal ini dikarenakan banyak pasien memberikan keluhan pada lahan parkir yang disediakan pihak rumah sakit belum memadai dan juga sangat sempit, kemudian pasien juga memberikan keluhan pada pelayanan yang sangat lambat, karyawan yang tidak ramah serta jam kunjungan dokter yang tidak sesuai dengan aturan rumah sakit serta kehadiran dokter yang terkadang tidak peduli dengan keluhan pasien. Dengan adanya permasalahan ini juga dapat menurunkan loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Nindi et al., (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah citra. Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra

dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan. Apabila informasi tersebut baik maka akan menimbulkan citra positif, namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra negatif. Informasi-informasi yang diperoleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia yaitu dokter dan perawat yang ada di rumah sakit, dan sebagainya (Kotler, 2017).

Jika citra baik maka akan mendapatkan kesuksesan bagi perusahaan, kebalikannya jika citra yang buruk maka akan membuat perusahaan dijauhi oleh pelanggannya. Citra merupakan elemen penting untuk peningkatan loyalitas pasien, dimana tanggapan dan keinginan seorang pasien terhadap rumah sakit tergantung pada citra rumah sakit tersebut. Citra akan mengubah persepsi yang berbeda terhadap rumah sakit dengan rumah sakit lainnya juga akan di nilai oleh seorang pasien. (Lumenta, 2017).

Hasil penelitian terdahulu dari jurnal Eftitath (2023) menyatakan bahwa citra berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini sejalan dengan penelitian penulis, dimana penulis menemukan bahwa banyak pasien yang menyatakan bahwa citra rumah sakit di Kabupaten Bireuen ternyata tidak seperti yang diharapkan, dimana banyak pasien yang sudah melihat dan merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan, sehingga menimbulkan citra negatif. Sehingga citra rumah sakit sangat mempengaruhi tingkatan loyalitas.

Faktor lainnya yang menunjang meningkatnya loyalitas pasien adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan. Kepuasan pasien menurut Kotler & Armstrong (2017) merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya.

Leviana (2018) menyatakan 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. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku konsumen /pasien.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Kepuasan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas, dimana pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Hasil survei menemukan bahwa banyak jumlah pasien yang menyatakan mereka tidak merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Jeumpa di Kabupaten Bireuen, dimana kepuasan pasien ditentukan dari ramah tidaknya pihak rumah dan bagus atau tidaknya pemberian obat-obatan serta penanganan pada pasien darurat lebih cepat atau tidak, ternyata masih belum maksimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Sholeh & Yanto (2022) yang menyatakan

bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian penulis juga sejalan dengan penelitian Siregar et al., (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dimana semakin pasien merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin loyal pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2017).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas dimana 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. Hal tersebut juga di dapat pada saat melakukan survey, dimana pasien menyatakan bahwa belum puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit, kualitas pelayanan belum maksimal dan staf terlihat sombong dan tidak mau tau terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Asnawi et al., (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Hasan et al., (2018) dimana pelayanan kesehatan yang professional dan berkualitas akan membuat pasien merasa puas dan akan kembali datang ke rumah sakit apabila

mengalami sakit. Loyalitas pasien akan tercipta manakala pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini didasarkan pada beberapa kajian empiris yang berkaitan dengan kepuasan pasien, citra rumah sakit dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien akan berdampak pada kepercayaan pasien. Hal ini dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah citra berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Jeumpa Hospital Kabupaten Bireuen.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara terperinci manfaat penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Untuk menambah referensi kajian tentang pelayanan kesehatan yang meningkatkan kepuasan, citra, kepercayaan dan loyalitas pasien pada Jeumpa Hospital.
- b. Sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan tentang upaya rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien untuk mencapai kepercayaan dan loyalitas pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan masukan tentang upaya rumah sakit untuk menjaga citra rumah sakit yang selama ini telah banyak mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekaligus para pemangku kepentingan Rumah Sakit sehingga Rumah Sakit menjadi salah satu rumah sakit andalan dan pilihan tepat warga masyarakat untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan yang terbaik.