

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepuasan pasien adalah salah satu faktor penentu loyalitas pasien sehingga dampak kepuasan akan berakibat pada loyalitas pasien (Kim et al.,2017). Kepuasan dan loyalitas pasien dalam pelayanan kesehatan ditemukan masih rendah. Data Kemenkes tahun 2017 ditemukan angka kepuasan dan loyalitas pelanggan rumah sakit masih berada diangka 81.2%. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas(Kemenkes, 2017).

Pai(2017) loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti citra baik yang dimiliki, kualitas pelayanan yang diberikan, dan kepuasan.Loyalitas yang diciptakan rumah sakit memiliki alasan tertentu yaitu semakin mahalnya biaya perolehan pasien baru. Loyalitas yang tinggi akan menyebabkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia layanan atau jasa. Dengan adanya integrasi unsur-unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan lembaga pelayanan jasa dibidang kesehatan untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dan menilai meratanya pemasaran jasa diharapkan dapat menumbuh kembangkan loyalitas pasien(Chefdebien, Saint-lary, & Jami, 2016).

Rendahnya angka kepuasandan loyalitas pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007)

WHO (*World Health Organization*) (2015), kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di dunia mencapai 60,6% dengan kunjungan pasien dalam satu tahun terakhir. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014), Terkait loyalitas masih ditemukan rendah dengan data yang ditunjukkan WHO loyalitas pelanggan pada layanan kesehatan berkisar antara 78%-80%. Penelitian oleh Rachmad (2017) ditemukan loyalitas yang masih rendah yaitu 60% di Indonesia sehingga seringkali pada pasien yang tergolong ekonomi menengah keatas melakukan pengobatan di RS luar negeri. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan dan loyalitas pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Hasil studi pendahuluan di RS Muhammadiyah Lamongan pada 15 Juni 2019 ditemukan selama 3 tahun terakhir kepuasan pasien mencapai 90% - 91% dengan rincian tahun 2016 sebesar 90 %, tahun 2017 90% dan tahun 2018 sebesar 91%. Tercatat bahwa angka 90% masih belum mencapi target sasaran yaitu 95%. Berdasarkan hasil wawancara dengan 39 pasien pada 16 Juni 2019 di ruang

penyakit dalam ditemukan keengganan menggunakan kembali jasa RSM sebanyak 3 orang, enggan menganjurkan pemeriksaan di RSM 3 orang, merasa tidak setuju RSM merupakan RS terbaik 4 orang, tidak menjadikan RSM pilihan utama 3 orang dan 2 orang tidak bersedia melakukan kunjungan ulang ke RSM.

Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh beberapa faktor yang meliputi kualitas pelayanan, sarana prasarana yang disediakan dan kebijakan yang berlaku di rumah sakit. Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit (Salehi, Janati, Nosratnejad, & Heydari, 2018).. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Status kesehatan, sosial ekonomi, demografi, pelayanan, fitur RS, kepuasan staff dan asuransi mempengaruhi kepuasan pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit (Salehi, Janati, Nosratnejad, & Heydari, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Owaidh et al., (2018) menunjukkan adanya pengaruh fasilitas rumah sakit, komunikasi tenaga kesehatan, ketenangan, kebersihan dan tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien tentu akan meningkatkan loyalitas pasien dengan adanya peningkatan atau kepatuhan pasien dalam berkunjung ke rumah sakit tersebut ketika sakit. Kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas pasien dalam tatanan layanan kesehatan di rumah sakit (Astuti & Nagase, 2014). Wu (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah *brand image*, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Akibat dari ketidakpuasan pasien akan mempengaruhi penurunan jumlah

kunjungan pasien yang dalam jangka panjang akan berpengaruh pada pendapatan rumah sakit (Owaidh et al., 2018)

Model ACSI (*American customer satisfaction indeks*) kepuasan merupakan faktor-faktor konsekuen seperti *technical quality* *Tupoksi*, *Functional quality* *Interpersonal communication*, *Amenity* (Kenyamanan Kemudahan prosedur) merupakan harapan yang diinginkan oleh pasien. Loyalitas dipengaruhi oleh *perceived quality* dan *Customer expectations* atau ekspektasi pelanggan merepresentasikan pengalaman mengkonsumsi barang dan jasa sebelumnya yang ditawarkan oleh perusahaan, termasuk di dalamnya informasi non-eksperiensial seperti iklan dan *word-of mouth*, dan perkiraan kemampuan supplier untuk menghasilkan kualitas yang diinginkan di masa depan. Loyalitas dan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor. Selain itu peningkatan sarana prasarana juga mampu membangun keyakinan pada pasien sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Kim et al., 2017).

Berdasarkan uraian diatas peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Menjelaskan faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Menganalisis hubungan *Costumer Expectation* terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.
2. Menganalisis hubungan *Perceived Quality* terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.
3. Menganalisis hubungan kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan ilmu keperawatan khususnya dalam manajemen keperawatan dalam upaya meningkatkan layanan keperawatan dengan pendekatan teori ECSI.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

##### 1 Bagi pasien

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi atau sumber pengetahuan dalam ikut serta mengembangkan pelayanan di rumah sakit

##### 2. Bagi perawat

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan sebagai pengembangan *soft skill* dalam pelayanan keperawatan

3. Bagi Rumah sakit

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber referensi pengembangan manajemen rumah sakit berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.