

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

World health organization menyatakan rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem sosial dan kesehatan (WHO). Rumah Sakit bertugas memberikan pelayanan secara penuh (komprehensif), pencegahan penyakit (preventif), dan penyembuhan penyakit (kuratif). Di Indonesia, rumah sakit merupakan salah satu bentuk fasilitas kesehatan yang meliputi pelayanan keperawatan, pertolongan medis, rehabilitasi medis, dan perawatan darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Herlambang 2016 dalam Lora 2022). Dalam hal ini, rumah sakit terus memberikan pelayanan di bawah standar dan tidak memenuhi harapan pasien. Kemajuan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat seharusnya tidak menyebabkan hal ini. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu, khususnya pelayanan pemerintah, menuntut pemerintah daerah untuk berupaya meningkatkan pelayanan di segala bidang, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintahan di masa depan akan memberikan prioritas tinggi pada persyaratan serupa di sektor kesehatan. Jika harapan pasien tidak dipenuhi oleh institusi layanan kesehatan, diharapkan mereka akan melakukan upaya untuk memenuhi harapan tersebut. Ketika kualitas pelayanan medis yang mereka terima sesuai dengan harapan

mereka, pasien akan selalu mengunjungi rumah sakit. Sejumlah besar rumah sakit yang baru didirikan telah mengidentifikasi diri mereka sebagai rumah sakit berstandar dunia dalam periode globalisasi kontemporer. Dalam lingkungan global saat ini, rumah sakit harus memiliki keunggulan kompetitif jika ingin terus menjadi pilihan utama masyarakat dalam layanan kesehatan dan menumbuhkan loyalitas pasien.

Rumah sakit yang mampu mempertahankan loyalitas pasien memiliki keunggulan kompetitif dalam industri kesehatan yang semakin berkembang. Loyalitas pasien mencerminkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan, sehingga rumah sakit dapat menjaga stabilitas jumlah pasien dan meningkatkan efisiensi operasionalnya. Selain itu, loyalitas pasien berkontribusi terhadap keberlanjutan rumah sakit dalam jangka panjang. Dengan memiliki pasien yang setia, rumah sakit dapat mengelola sumber daya dengan lebih baik dan merancang strategi pelayanan yang lebih efektif. Pasien yang loyal juga lebih cenderung mengikuti rekomendasi medis, sehingga mendukung efektivitas program perawatan dan meningkatkan hasil kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Dari perspektif pemasaran, loyalitas pasien juga berperan dalam memperkuat citra dan reputasi rumah sakit. Pasien yang puas cenderung berbagi pengalaman positif mereka dengan keluarga, teman, dan lingkungan sekitar. Rekomendasi dari mulut ke mulut ini dapat menjadi strategi promosi

yang sangat efektif, membantu rumah sakit menarik lebih banyak pasien tanpa harus bergantung sepenuhnya pada iklan dan promosi berbayar. Untuk mencapai loyalitas pasien, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan yang cepat, akurat, serta keramahan tenaga medis menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien. Menurut Arif (2023), dengan persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan, rumah sakit yang dapat mempertahankan loyalitas pasien akan memiliki posisi yang lebih kuat dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Rumah sakit umum (RSU) Purbowangi merupakan salah satu rumah sakit yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Meskipun loyalitas pasien menjadi faktor penting bagi keberlanjutan rumah sakit, fenomena yang terjadi di RSU Purbowangi menunjukkan adanya kesenjangan dalam mempertahankan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Dalam wawancara dengan kepala unit pelayanan, data internal rumah sakit menunjukkan bahwa tingkat kunjungan ulang pasien selama periode pengamatan bulan Agustus- Desember 2024, mengalami fluktuasi, dengan sebagian besar pasien memilih beralih ke rumah sakit lain setelah satu atau dua kali kunjungan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diterima, mereka belum memiliki keterikatan yang kuat untuk tetap setia menggunakan layanan di rumah sakit ini. Selain itu, loyalitas juga dapat dilihat dari sejauh mana pasien merekomendasikan kepada keluarga atau orang lain

untuk menggunakan jasa layanan RSUD Purbowangi. Berdasarkan wawancara rekomendasi masih minim dilakukan oleh pasien. Kondisi ini menjadi tantangan bagi manajemen rumah sakit untuk memahami sejauh mana kualitas layanan memengaruhi loyalitas pasien. Jika rumah sakit hanya berfokus pada peningkatan kepuasan tanpa membangun strategi jangka panjang yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, maka persaingan dengan rumah sakit lain akan semakin sulit.

Fokus penelitian ini dilakukan pada instalasi rawat jalan RSUD Purbowangi. Instalasi rawat jalan RSUD Purbowangi menjadi fokus penelitian ini karena perannya yang vital dalam memberikan layanan kesehatan cepat dan efisien bagi masyarakat. Sebagai unit layanan yang menangani pasien tanpa perawatan inap, instalasi ini sering kali menjadi pengalaman pertama pasien dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, keramahan tenaga medis, serta ketersediaan fasilitas yang memadai sangat memengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang menjadi indikator loyalitas pasien.

Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang optimal, seperti waktu tunggu yang lama, respons yang lambat, atau kurangnya perhatian dari tenaga medis, dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas layanan di instalasi rawat jalan RSUD Purbowangi memengaruhi

kepuasan pasien, serta apakah kepuasan tersebut berperan sebagai mediator dalam membentuk loyalitas pasien. Dengan memahami hubungan ini, rumah sakit dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif guna mempertahankan pasien dan meningkatkan daya saing dalam industri layanan kesehatan.

Secara teoritis, menurut Nanang Tsunar (2012), inti dari kinerja layanan dalam kaitannya dengan kualitas layanan terletak pada perbandingan yang dilakukan pelanggan antara harapan mereka dan pengalaman nyata yang diperoleh. Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan interaksi mereka dengan bisnis. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung melakukan pembelian ulang, menjadi pelanggan setia, dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain melalui word of mouth (Tjiptono, 2008).

Dalam konteks layanan kesehatan, pasien akan terus mencari perawatan di fasilitas yang memenuhi harapan mereka atau setidaknya tidak mengecewakan mereka (Hertiana, 2009). Sebaliknya, pasien yang merasa tidak puas cenderung menyebarkan pengalaman negatif mereka, yang dapat memengaruhi opini dan keputusan orang lain untuk tidak menggunakan layanan dari fasilitas tersebut (Tjiptono & Diana, 2001). Menurut Lupiyoadi (2013), perilaku pelanggan dapat menjadi indikator penting dalam memahami hubungan antara minat konsumen dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Menurut Pasuraman *et al.* (1988), lima dimensi servqual yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yaitu: reliabilitas (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Dimensi kualitas layanan ini berperan penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Penelitian Chaniotakis dan Lymeropoulos (2009) menemukan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* berkontribusi besar dalam meningkatkan kepercayaan pasien, yang kemudian berdampak pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Studi lain oleh Kitapci *et al.* (2014) juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagai hasil dari layanan yang berkualitas dapat memperkuat niat mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama. Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Dagger *et al.* (2007) menemukan bahwa tidak semua dimensi *servqual* secara langsung memengaruhi loyalitas pasien. Dalam beberapa kasus, pasien tetap beralih ke penyedia layanan kesehatan lain meskipun mereka merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, riset yang dilakukan oleh Agiesta *et al.* (2021) dan Violin *et al.* (2022) juga menunjukkan kualitas layanan tidak berdampak pada loyalitas konsumen. Adanya perbedaan temuan ini menciptakan *research gap* yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, terutama dalam konteks rumah sakit tertentu seperti RSUD Purbowangi Kebumen. Oleh

karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana masing-masing dimensi kualitas layanan berkontribusi terhadap loyalitas pasien di rumah sakit ini, serta apakah terdapat faktor mediasi atau moderasi yang dapat memperjelas hubungan tersebut.

Penelitian ini menguji peran mediasi kepuasan kerja dalam hubungan kualitas layanan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia & Adriani, 2017). Penelitian ini mengasumsikan bahwa bahwa kualitas layanan yang diberikan rumah sakit terlebih dahulu memengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada loyalitas merek. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang tinggi—dilihat dari aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti fisik, dan empati—dapat meningkatkan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa rumah sakit memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka, tingkat kepuasan akan meningkat. Kepuasan ini kemudian menjadi faktor utama yang mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit yang sama di masa mendatang, yang merupakan indikator loyalitas pasien. Dengan memahami peran kepuasan sebagai mediator, penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai bagaimana rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas pasien. Jika kepuasan terbukti sebagai faktor penentu utama dalam membangun loyalitas, maka strategi peningkatan kualitas layanan harus difokuskan pada aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan

pasien agar rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien setianya.

Pentingnya kepuasan pasien dipertegas dengan fenomena kesehatan di Indonesia. Kementerian Kesehatan telah menetapkan kriteria nasional kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Peraturan Standar Pelayanan Minimal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 mensyaratkan kepuasan pasien mencapai 95%. Jika tingkat kepuasan pasien kurang dari 95 persen, pelayanan dianggap berkualitas rendah atau tidak memenuhi persyaratan dasar. Temuan penelitian mencerminkan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Pada tahun 2016, kepuasan pasien di rumah sakit negara ASEAN mencapai 79%. Tingkat pelayanan minimal adalah kepuasan pasien 80% dan 4–5 keluhan per bulan (Widiasari et al., 2019). Persentase kepuasan pasien di Indonesia masih buruk; sebuah penelitian di rumah sakit Surabaya mengungkapkan bahwa 38,1% pasien merasa senang dan 61,9% tidak puas (Sari 2014). Menurut data Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2018, lebih dari 60% rumah sakit di Indonesia gagal mencapai persyaratan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih buruk. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi isu utama baik bagi rumah sakit di Indonesia maupun internasional.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan dukungan penelitian terdahulu, maka penulis telah melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP**

KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN PADA INSTALASI RAWAT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PURBOWANGI”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumah sakit yang mampu mempertahankan loyalitas pasien memiliki keunggulan kompetitif dalam industri kesehatan yang semakin berkembang. RSUD Purbowangi menunjukkan tingkat loyalitas pasien yang fluktuatif. Hal ini diduga disebabkan oleh layanan rumah sakit yang belum optimal. Oleh karena itu penelitian ini menguji bagaimana peran kualitas layanan dalam peningkatan loyalitas pasien, dengan mediasi kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi?
2. Apakah dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Purbowangi?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi?
4. Apakah dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi melalui mediasi kepuasan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah-masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Purbowangi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Purbowangi melalui mediasi kepuasan.

1.4. Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka riset ini menerapkan batasan penelitian pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pasien instalasi rawat jalan di RSUD Purbowangi.
2. Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepuasan, dan kualitas layanan. Adapun pengukuran setiap variable dibatasi pada :

a. Loyalitas pasien

Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai keinginan untuk memilih institusi yang sama lagi untuk kebutuhan layanan kesehatan di masa mendatang atau merekomendasikannya kepada keluarga dan teman (Ubery & Ernawaty, 2024). Indikator pengukuran loyalitas pasien adalah (Ravelby et al., 2024):

- 1) Penggunaan jasa
- 2) Rekomendasi
- 3) Komitmen

b. Kepuasan

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia & Adriani, 2017). Indikator kepuasan dalam penelitian ini adalah (Ranaweera, & Prabhu, 2003):

- 1) Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (*overall satisfaction*).
- 2) Kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan (*expectation*).
- 3) Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*).

c. Kualitas layanan

Menurut Pasuraman (1998) Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat

pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Adapun pengukuran variable kualitas layanan diukur menggunakan dimensi (Pasuraman, 1998):

- 1) *Tangible* (bukti fisik)
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 3) *Reliability* (kehandalan)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan panduan teoritis untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan harapan konsumen dan pengalaman aktual. Dengan menerapkan temuan penelitian ini, diharapkan rumah sakit lain dapat menggunakan mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Rekomendasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dan pada akhirnya mengarah pada kepuasan dan loyalitas pasien.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diyakini akan membantu RSU Purbowangi dalam memberikan saran betapa pentingnya memuaskan pelanggan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Rumah Sakit dapat menggunakan temuan penyelidikan saat ini untuk membantu mereka mengembangkan rencana

untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan oleh RSU Purbowangi.

