

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit adalah salah satu institusi yang sangat penting, karena rumah sakit merupakan bagian dari sistem yang menghadirkan pelayanan kesehatan di masyarakat dan memainkan peran penting dalam hal kepuasan konsumen terhadap pelayanan kesehatan (Kardanmoghadam et al., 2015). Rumah sakit merupakan titik kontak bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga kualitas pertemuan antara staf dengan pasien dan keluarga atau perawat yang menemani mereka ke rumah sakit akan mempengaruhi cara pasien merasakan pengalaman di rumah sakit (Ekwall et al., 2008).

Pengalaman pasien dengan pelayanan medis di rumah sakit dapat memainkan peranan penting dalam evaluasi mereka terhadap kualitas pelayanan dan mungkin mempengaruhi penggunaan pelayanan secara teratur di masa depan. Berdasarkan umpan balik pasien, administrator rumah sakit mungkin dapat meningkatkan kualitas pelayanan medis mereka, dan pada akhirnya di tingkat nasional hal tersebut dapat digunakan sebagai dasar acuan untuk meningkatkan kualitas kebijakan yang terkait dengan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit (Lee et al., 2011). Pasien biasanya mengunjungi rumah sakit sendirian atau

bersama seseorang, seperti keluarga atau teman sebagai pemberi dukungan sosial dan emosional. Keluarga atau teman secara tidak langsung menjalani prosedur sementara pasien menerima pelayanan medis. Sebagai konsumen potensial pelayanan medis di masa depan, kepuasan para keluarga atau sahabat juga bisa menjadi penting bagi rumah sakit (Son and Yom, 2017).

Para pasien mencari pelayanan yang berkualitas tinggi di rumah sakit, tetapi tidak semua rumah sakit terorganisasi dengan baik, berpengalaman, dan memiliki staf yang berdedikasi. Hal ini yang menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Ketidakpuasan ini merupakan masalah utama dalam perawatan medis di rumah sakit (Bernard et al., 2007). Banyak kondisi yang menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit, hal ini sering terjadi di rumah sakit yang pelayanannya tidak baik. Dari studi beberapa literatur dapat menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di rumah sakit berkisar dari serendah 2% di Pakistan (Razzak et al., 2008), 63% di Iran (Soleimanpour et al., 2011), 95% di Inggris (Aiken et al., 2018), hingga setinggi 99,5% di United States (Bernard et al., 2007). Penelitian di beberapa rumah sakit di Indonesia, seperti dalam Agianto et al., (2016) dan dalam Kurniasari, (2016) menjelaskan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat

kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut.

Mengelola harapan pasien di rumah sakit sangatlah menantang, persepsi terhadap rumah sakit bahkan kadangkala semata-mata berdasarkan perawatan yang diterima oleh pasien di rumah sakit. Kepuasan yang lebih tinggi diyakini dapat meningkatkan hasil pelayanan kesehatan, mengurangi litigasi terhadap rumah sakit, dapat mempengaruhi pemilihan rumah sakit untuk kunjungan berikutnya dan kemungkinan menggantinya kepada pilihan rumah sakit lain (Parker and Marco, 2014). Dalam Norberg Boysen et al., (2017) ada kecenderungan yang menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan yang lebih besar pada suatu rumah sakit, dapat mempengaruhi pilihan terhadap jenis pelayanan kesehatan lainnya.

Pengalaman pasien adalah sesuatu yang penting bagi pasien di rumah sakit, karena untuk memahami dampak pada hasil dari pelayanan yang diberikan, karena harapannya bahwa hal tersebut akan terikat pada kepuasan pasien (Aaronson et al., 2018). Kepuasan pasien merupakan tujuan penting dalam sistem kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan sering dinilai atas dasar 'persepsi perawatan pasien', sehingga menilai kualitas merupakan permasalahan besar untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien (Abolfotouh et al., 2017).

Para administrator lembaga kesehatan menganggap kepuasan pasien adalah sebagai salah satu barometer yang paling penting untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan konsumen dalam ilmu kedokteran sendiri telah menerima peningkatan minat selama beberapa dekade ini. Ketika pasien puas dengan pelayanan medis yang diberikan, maka pasien akan loyal, sehingga akan terus menggunakan pelayanan atau mereka merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah salah satu faktor yang paling signifikan yang mempengaruhi loyalitas kepada pelayanan (Son and Yom, 2017).

Kepuasan pasien yang lebih tinggi mungkin memengaruhi hasil kesehatan kearah yang positif. Misalnya, kepuasan pasien yang lebih besar telah dikaitkan dengan hasil kesehatan yang lebih baik, seperti kepatuhan yang lebih tinggi terhadap terapi (Welch, 2010). Mengingat bahwa pengunjung rumah sakit adalah konsumen potensial di masa depan (Ekwall et al., 2008), pengalaman yang dialami pasien dan keluarga atau rekan mereka di rumah sakit dapat mempengaruhi persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit. Ketika pasien puas terhadap pelayanan di suatu rumah sakit, mereka mungkin akan menggunakan pelayanan tersebut secara berkelanjutan sebagai hasil dari peningkatan loyalitas pasien (Yom and Ja Lee, 2010).

Rumah sakit Hidayah Boyolali adalah rumah sakit swasta tipe D yang sudah terakreditasi dengan kapasitas tempat tidur 128 buah. Rumah sakit ini berdiri tahun 2012, satu tahun sebelumnya rumah sakit ini masih berbentuk balai pengobatan. Karena berkembang cukup baik 1 tahun kemudian berubah menjadi rumah sakit. Tujuh tahun berjalan rumah sakit ini semakin berkembang, jenis pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien semakin beragam, jumlah pasien yang dilayani pun juga semakin banyak, dan permasalahan yang dihadapi terkait pelayanan pasien semakin banyak pula. Seiring berjalannya waktu rumah sakit pesaing semakin banyak bermunculan, tidak jauh dari rumah sakit Hidayah Boyolali ada dua rumah sakit swasta yang jaraknya berdekatan, dan sekarang di daerah Boyolali sedang ada pembangunan dua rumah sakit baru lagi. Hal tersebut akan menjadi faktor yang akan membuat pasien memiliki lebih banyak lagi pilihan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut rumah sakit Hidayah Boyolali harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar pasien selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasiennya akan loyal terhadap rumah sakit dan tidak beralih ke rumah sakit lain ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mempelajari lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hidayah Boyolali?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hidayah Boyolali?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Hidayah Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien pada pelayanan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat memberi manfaat secara umum sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen rumah sakit khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para praktisi untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit.
- b. Untuk manajemen rumah sakit Hidayah Boyolali penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kesehatan, supaya pasien semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.