

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sementara pada awal tahun 2020 dunia dikejutkan wabah virus corona (Covid-19) yang menginfeksi hampir seluruh dunia yang mengakibatkan kegiatan-kegiatan di dunia ditunda. Khususnya di Indonesia tentunya memberikan pengaruh yang besar bagi ekonomi masyarakat Indonesia, apalagi ditambah dengan himbauan psycial Distansing. Bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, hingga pelarangan kegiatan yang menimbulkan kerumunan tentunya membuat roda ekonomi nyaris terhenti. Dikarenakan hal inilah pihak jasa kesehatan seperti Rumah Sakit harus mampu menampung pasien Covid-19, dan disisi lain hal ini akan menurunkan minat pasien untuk berobat rawat jalan di Rumah Sakit. Adanya pandemi Covid-19 membuat kekhawatiran masyarakat luas untuk datang memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (Faskes) karena takut tertular Covid-19. Biliocata (2020) menyatakan dalam tulisannya di Merdekanews.com bahwa Pandemi virus corona menyebabkan sejumlah orang takut berlebihan untuk keluar rumah maupun berobat ke rumah sakit. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu diberikan informasi kesehatan yang tepat, cepat, dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya RSUD tidak takut untuk datang dan berobat ke RSUD.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien yaitu masyarakat. Sebagian besar RSUD ditunjuk oleh pemerintah sebagai Rumah Sakit Rujukan pasien

Covid-19. Salah satunya adalah RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Rembang. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit ber tipe C dengan susunan organisasi tata kerja (SOTK) berdasarkan keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Rembang No.061/395/Th.1983. RSUD dr. R. Soetrasno telah terakreditasi standar 2012 dan bersertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2014. (<https://rsurembang.co.id/>). RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang dalam penanganan Covid-19 sampai sekarang sudah mempunyai 134 tempat tidur di Ruang isolasi. Berikut daftar Pasien Covid di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.

Tabel 1.1
Daftar Tanggap Covid-19 di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang
Februari 2021

Terkonfirmasi	Dirawat	Sembuh	Meninggal	Suspek
1639	55	1270	314	22

Sumber : RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa per Februari 2021 RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang mempunyai data kasus konfirmasi covid-19 adalah orang yang sudah dinyatakan positif terinfeksi virus berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium berupa PCR sejumlah 1.639 pasien. Sedangkan yang dirawat atau isolasi sejumlah 55 pasien, Pasien yang sembuh dari virus Covid-19 adalah 1.270 pasien. Pasien yang meninggal karena virus Covid-19 sebesar 314 pasien dan tergolong suspek yaitu pasien yang mengalami gejala sebesar 22 pasien.

Tabel 1.2**Daftar Pasien Rawat Jalan RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang**

2018	2019	2020
137.484	136.759	83.734

Sumber : RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa pasien rawat jalan atau pasien dengan menggunakan faskes (fasilitas kesehatan) mengalami penurunan pada saat kondisi Pandemi Covid-19 pada tahun 2018 hingga 2020 mengalami penurunan secara draktis hingga 53.750 pasien, hal ini terbukti bahwa Pandemi virus corona menyebabkan sejumlah orang takut berlebihan untuk menggunakan fasilitas kesehatan pada RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang. Hal ini menjadi beban pada manajemen rumah sakit harus mengkaji ulang terkait keamanan dan kepercayaan pengunjung dan lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien berkunjung dan berobat pada RS Pemerintahan, salah satunya memberikan kualitas pelayanan dan menciptakan nilai pasien (kepercayaan pasien).

Upaya adaptasi pelayanan kesehatan telah dilakukan sejak mulainya Pandemi Covid-19, karena RSUD merupakan garda terdepan dalam melayani kesehatan masyarakat di wilayahnya, sehingga RSUD tidak pernah berhenti dalam melayani masyarakat. Pada saat ini dalam masa adaptasi kebiasaan baru, pelayanan RSUD telah banyak dilakukan perubahan untuk mengantisipasi potensi meningkatnya kembali kasus Covid-19. Selain pelayanan dalam bentuk virtual, pelayanan langsung kepada masyarakat tetap harus dilaksanakan dengan memenuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan, misalnya penyediaan alat cuci tangan, dilakukan pemeriksaan suhu sebelum

masuk RSUD, pembatasan jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu sesuai jumlah kursi yang ada hingga pemberlakuan sekat untuk membatasi kontak antara pasien dengan petugas kesehatan pada tiap-tiap bagian pelayanan, hal ini dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menyakinkan masyarakat di masa Pandemi.

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan segala aktifitasnya. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat dapat hasil yang memuaskan.

Burhanudin dan Handoyo (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada pra-pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan melalui suatu proses yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pasien. Kotler & Keller (2016:143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pasien menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan.

C. Darwin dalam Indarto (2015) menyatakan bahwa “Bukan yang terkuat yang mampu berumur panjang, melainkan yang paling adaptif”. Artinya perusahaan yang dapat menciptakan perubahan secara terus-menerus untuk

menyeimbangkan kemampuan dengan perkembangan minat konsumen, itulah perusahaan yang dapat bertahan ditengah seleksi alam dunia usaha saat ini. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberikan kepuasan pasien melalui barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat diperlukan oleh kualitas pelayanan.

Yunus *et al* (2019) menyatakan bahwa pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya peggan atau bahkan hilang karena pasien berpindah ke jasa layanan lain. Sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti pentingnya dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien akan timbul karena adanya keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten. Jujur dan tanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pasiennya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pasien secara lebih matang

melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pasien) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2016:145).

Sampai saat ini masih berkembangnya strategi pemasaran dalam mempengaruhi minat pasien dalam berkunjung ulang pada suatu perusahaan atau instansi untuk membeli produk atau penggunaan jasa. Seperti beberapa penelitian masih terdapat perselisihan (perbedaan) hasil penelitian yang membahas tentang sala satu faktor yang mempengaruhi minta pasien untuk membeli ulang dengan kepuasan pasien.

Lee dan Kim (2017), dalam penelitiannya tentang "*The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients*", menemukan bahwa kualitas pelayanan medis mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat berkunjung, serta kepuasan mempunyai mediasi yang kuat terhadap niat berkunjung ulang. Rusandy (2016), pada penelitiannya tentang pasien rawat inap di RSUD dr. Iskak Tulungagung menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan faktor penting dalam peningkatan kepuasan pasien, hal ini semakin tinggi kualitas pelayanan dan memberikan nilai tambah yang membuat kepercayaan pasien maka semakin meningkat kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Damen (2017) pada RS Pemerintah di Yordania, menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan atau *research gap* antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Shabbir, *et al* (2017) pada pasien RSU Swasta di Islamabad Pakistan, membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi variabel mulut ke mulut untuk merekomendasikan tidak mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Studi lain oleh Idris (2018) mengungkapkan hal yang sama bahwa kualitas dan kepercayaan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, hal ini juga menemukan bahwa kualitas dan kepercayaan memberikan pengaruh terhadap minat beli ulang. Afrizal dan Suhardi (2018) dalam penelitiannya pada pasien di Poliklinik gigi RSUP Bakti Timah menemukan bahwa kualitas pelayanan, citra, dan kepercayaan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya strategi tersebut mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien Poliklinik gigi RSUP Bakti Timah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari, dkk (2019) pada Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya, menemukan perbedaan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya tingkat kepercayaan pasien tidak memberikan dampak terhadap frekuensi kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan atau *research gap* antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Rizkiawan (2019) pada penelitian yang dilakukan di RS. Amal Sehat Wonogiri membuktikan bahwa kepercayaan pasien memberikan pengaruh terhadap minat berkunjung ulang dengan melalui kepuasan pasien, sedangkan untuk kualitas pelayanan tidak mampu memberikan kontribusi terhadap minat kunjung ulang, akan tetapi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Kim, (2017)

pada pasien Rumah Sakit Pemerintah Uni Emirat Arab di Korea menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan memberikan pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang di RS tersebut. Artinya kualitas pelayanan memberikan peran penting bagi pasien dalam kepuasan dan niat berkunjung ulang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan atau *research gap* antara kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pasien.

Berdasarkan hasil di atas telah ditemukan perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap minat berkunjung ulang (berobat) dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Sesuai dengan hal tersebut, maka penulis terdorong atau tertarik untuk mengetahui hal tersebut secara lebih dalam, untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Pada Masyarakat Kabupaten Rembang”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka ruang lingkup penelitian ini adalah :

- a. Responden adalah masyarakat Kabupaten Rembang yang hendak berobat atau berkunjung ulang di sebuah RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang.
- b. Variabel penelitian yaitu variabel eksogen (kualitas pelayanan, dan kepercayaan pasien), variabel endogen (minat berkunjung ulang), dan variabel intervening (kepuasan pasien).

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi adalah bahwa adanya penurunan kunjungan pasien pada faskes rawat jalan dari tahun 2018 sampai 2020, yang diakibatkan oleh wabah pandemi Covid-19, yang menyebabkan kekhawatiran masyarakat luas untuk datang memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan (Faskes) karena takut tertular Covid-19. Sementara itu juga terjadinya perkembangan hasil penelitian yaitu terdapat *research gap* yang mempengaruhi minat berkunjung ulang dan kepuasan pasien, Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana instansi meningkatkan minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien?”. Dari masalah penelitian tersebut, maka pertanyaan penelitiannya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19 ?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19 ?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19 ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19.
4. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung ulang pada pasien yang datang kembali di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang pada saat Pandemi Covid-19.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien. Selain itu juga diharap berkontribusi pada pemahaman teori manajemen pemasaran dan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Memberikan informasi mengenai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan nilai kepercayaan pasien terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pasien pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.
- b. Peneliti selanjutnya, sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam melakukan penelitian dalam pembahasan dan topik yang serupa.
- c. Penulis, berharap penelitian ini dapat menjadi kontribusi pemikiran penulis terhadap upaya meningkatkan minat berkunjung ulang (berobat) pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang.