

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, di mana yang menjadi dasar atau prinsip ialah pemberian layanan yang terbaik untuk pasien yang datang serta citra rumah sakit yang selalu dijaga dengan berbagai upaya. Layanan dan citra rumah sakit inilah yang akan menjadi penentu kadar kepuasan para pasien yang nantinya akan menentukan kadar tingkatan loyalitas pasien. Tren gaya hidup sehat yang tengah terjadi saat ini tentunya meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada.

Di masa pandemi Covid-19 ini, tinggi harapan masyarakat terhadap penyediaan layanan kesehatan guna menciptakan situasi yang aman dan kondusif atas keadaan yang terjadi saat ini. Akibat dari tingginya kasus covid yang ada maka terjadilah yang istilah "*overload*" pada semua rumah sakit yang ada di Indonesia, tidak terkecuali rumah sakit yang ada di Kota Kudus. Mencekamnya situasi ini mengakibatkan pelayanan rumah sakit menjadi sedikit menurun di mata masyarakat karena fokus utama berada pada penanganan kasus Covid. Ini mengakibatkan pasien lain yang hendak melakukan perawatan lain merasa mendapat pelayanan yang kurang memuaskan, baik berupa kesigapan, administrasi ataupun lainnya. Oleh karena itu, masyarakat terutama para pasien beserta keluarga kini dirasa cukup menekankan pihak rumah sakit untuk lebih baik dan sigap atas pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat. Dimana juga dengan adanya situasi ini justru memperlihatkan adanya perbedaan pelayanan

antar rumah sakit, sehingga pasien merasa memiliki pilihan untuk memilih rumah sakit dengan pelayanan terbaik menurut individu masing-masing. Kepuasan pasien dapat terlihat dari tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan. Semakin sempurna kualitas pelayanan kesehatan tersebut maka semakin baik pula kepuasan pasien (Manzoor et al., 2019).

Di mata masyarakat, rumah sakit merupakan tempat untuk memberikan kesehatan yang tak lepas dari citra atau nama baik. Semakin baik citra rumah sakit di mata masyarakat, maka semakin puas serta loyal mereka untuk melakukan kunjungan ulang. *Brand image* dibangun berdasarkan kesan, pemikiran ataupun pengalaman yang dialami seseorang terhadap suatu merek yang pada akhirnya akan membentuk sikap terhadap merek yang bersangkutan (Ondang dan Tantri, 2018). Dalam hal menentukan strateginya, citra merek rumah sakit memainkan peran penting. Rumah sakit dapat meningkatkan daya saingnya posisi di industri dengan menggunakan pemasaran strategis kegiatan seperti yang disarankan oleh Javalgi et.al (Vimla & Taneja, 2020).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi. Konsumen akan memperhatikan atau belajar dari pengalamannya yang terdahulu, sehingga jika konsumen mendapatkan produk dan pelayanan yang memuaskan, maka konsumen tersebut akan berusaha mengulangi pengalamannya (Lestari, 2019). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang mereka diharapkan. Peningkatan kinerja

pelayanan telah menjadi prioritas bagi pelaku penyelenggara layanan kesehatan. Hal ini dilakukan dengan harapan agar dapat mencapai tujuan kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi, maka kepuasan akan baik (Liu et al., 2021).

Loyalitas mengacu pada sejauh mana pasien tidak terpengaruh oleh lingkungan eksternal dan pemasaran, serta terus bersikap positif terhadap pelayanan dan setia melakukan kunjungan ulang. Secara umum loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan individu atas suatu produk (Asmaryadi et al., 2020). Menurut Triptono (2011:110) pelanggan yang loyal juga secara tidak langsung bisa menjadi iklan perusahaan.

Fenomena yang terjadi saat ini yang terjadi di masyarakat adalah kekhawatirannya terhadap wabah Covid-19. Sejak munculnya wabah tersebut, masyarakat mulai memperketat proteksi diri mereka sendiri, tepatnya ketika jumlah pasien yang terjangkit Covid-19 mulai meningkat. Hal ini menyebabkan masyarakat mulai enggan bepergian ke tempat-tempat umum terlebih rumah sakit.

Pemilihan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus sebagai objek penelitian dikarenakan RSUD dr. Loekmono Hadi menjadi salah satu rumah sakit yang menangani pasien Covid-19. Selain itu, menurut Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Kudus, kualitas pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus belum sesuai standar pada saat masa pandemi Covid-19. Tidak hanya itu saja, adanya tanggapan tentang pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi terkesan menelantarkan pasien serta beredarnya kabar bahwa rumah sakit tersebut juga tengah kekurangan tenaga medis. Informasi tersebut tersebar melalui media

internet. Masyarakat berkomentar bahwa pelayanan buruk mereka dapatkan dari beberapa petugas rumah sakit. Hal ini menyebabkan kepuasan dan loyalitas pasien menurun dengan dilihat melalui penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019 ke tahun 2020. Berdasarkan hasil capaian kinerja evaluasi maka dapat digambarkan kinerja unit pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus selama tahun 2020. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan poliklinik turun 33,5% dibanding tahun 2019. Pada tahun tersebut jumlah kunjungan Poli Gigi dan Mulut turun 31,90%; jumlah kunjungan Poli Psikologi naik 69,79%; jumlah kunjungan Poli Gizi Klinik turun 62,96%; jumlah kunjungan Poli Bedah turun 21,61%; jumlah kunjungan Poli Dalam turun 76,60% (<http://rsuddrloekmonohadi.kuduskab.go.id>, 2021)

Capaian kinerja pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus tahun 2020 sebagian besar belum memenuhi target Renstra tahun 2020 dan standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hal ini disebabkan pelayanan yang kurang efisien. Terlebih di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dikenal masyarakat sebagai rumah sakit yang menangani pasien Covid-19. Kondisi ini mengakibatkan keraguan pada pasien atas pelayanan yang mereka dapatkan. Hal tersebut mengakibatkan *image* yang kurang baik di benak pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien sehingga berdampak pada loyalitas pasien pada RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhila (2018), Lestari (2019), dan Manzoor (2019) menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Vimla & Taneja, (2020), Vigaretha & Handayani

(2018), dan Liu et.al (2021) menghasilkan citra kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan Hikmet (2019) menghasilkan citra berpengaruh pada kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vimla & Taneja(2020).

Penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien perlu dilakukan karena ditemukan *research gap* pada penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan Gunawan (2019) dengan judul “Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Banyumas” menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *image company* dengan loyalitas pasien. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik citra yang melekat pada rumah sakit, maka semakin tinggi rasa setia masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amim (2018) yang menyatakan bahwa citra tidak berpengaruh pada loyalitas. Alasan dalam penelitian Amim (2018) yang dilakukan pada pasien rawat jalan, tujuannya adalah untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sehingga citra rumah sakit tidak berpengaruh pada pasien.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengambil objek penelitian di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus
2. Penelitian ini dibatasi oleh data jumlah pasien karena RSUD dr. Loekmono Hadi belum bisa memberikan data tersebut dan penelitian ini hanya dilakukan pada pasien rawat jalan.

3. Responden yang diteliti adalah pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sebanyak 100 responden
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
 - a) Variabel eksogen adalah kualitas pelayanan (*service quality*) dan citra rumah sakit (*hospital image*).
 - b) Variabel endogen adalah kepuasan pasien (*patient satisfaction*) sebagai variabel *intervening* dan loyalitas pasien (*patient loyalty*).
5. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan pada bulan November 2022 s.d Desember 2022 setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Beberapa permasalahan pada Rumah Sakit Umum dr. Loekmono Hadi Kudus antara lain:

1. Saat masa pandemi Covid-19 jumlah pasien yang datang ke RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus untuk berobat mulai menurun.
2. Menurut Sekretaris Daerah (Sekda) Kabupaten Kudus, kualitas pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus belum sesuai standar.
3. Semenjak dijadikan rumah sakit rujukan pasien Covid-19, *image* masyarakat terhadap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus berubah karena mereka ragu dengan kualitas pelayanan yang diberikan
4. Masyarakat merasa kurang puas dan enggan melakukan kunjungan ulang ke RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, dikarenakan pelayanan yang kurang efisien serta *image* baru RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus yang dikenal sebagai rumah sakit rujukan pasien Covid-19.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas maka timbul pertanyaan pada penelitian ini, yaitu:

- 1.3.1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- 1.3.2. Bagaimana citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- 1.3.3. Bagaimana kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- 1.3.4. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?
- 1.3.5. Bagaimana citra rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini, yaitu:

- 1.4.1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- 1.4.2. Menguji pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- 1.4.3. Menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- 1.4.4. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

1.4.5. Menguji pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, informasi, dan wawasan teoritis mengenai peran *service quality* dan *hospital image* terhadap *patient satisfaction* dan *patient loyalty* pada suatu rumah sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Penelitian ini diharap akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dalam analisis *patient satisfaction* dan *patient loyalty*.

b. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya mengenai kepuasan pasien serta dampaknya loyalitas pasien yang dipengaruhi kualitas pelayanan dan citra rumah sakit.