

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini menunjukkan tingkat persaingan yang semakin ketat, baik antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien guna menciptakan loyalitas dan retensi pasien. Retensi pasien menjadi indikator penting keberhasilan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan keberlanjutan operasional, citra institusi, serta efisiensi biaya pelayanan kesehatan (Hammad & Ramie, 2022).

Sebagai salah satu rumah sakit swasta di Kota Medan, Rumah Sakit Royal Prima melayani pasien umum maupun peserta BPJS Kesehatan, khususnya pada layanan rawat inap kelas 1, 2, dan 3. Berdasarkan hasil pengumpulan data dalam penelitian ini, jumlah responden yang tersebar di berbagai rantai perawatan menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki tingkat kunjungan pasien yang relatif tinggi. Namun, tingginya jumlah kunjungan tersebut tidak secara otomatis mencerminkan tingkat retensi pasien yang optimal.

Hasil survei terhadap 200 responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali, yang mengindikasikan adanya potensi loyalitas. Namun, data juga memperlihatkan masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum optimal. Hal ini terlihat dari nilai Average Variance Extracted (AVE) pada variabel kualitas pelayanan yang belum memenuhi standar validitas konvergen, yaitu sebesar 0,429 ($< 0,50$). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya kuat dan konsisten.

Selain itu, hasil analisis cross loading juga menunjukkan adanya indikator kualitas pelayanan yang belum memenuhi validitas diskriminan, khususnya pada indikator kebersihan dan fasilitas umum. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara singkat dengan beberapa responden selama proses pengumpulan data, ditemukan sejumlah keluhan yang sering disampaikan oleh pasien rawat inap BPJS. Keluhan tersebut antara lain lamanya proses penempatan kamar rawat inap, komunikasi petugas yang kurang optimal, terjadinya miskomunikasi antara perawat, dokter, dan pasien, serta keterlambatan kunjungan dokter ke ruang perawatan.

Sebagai contoh, salah satu pasien BPJS kelas 3 yang dirawat di lantai 7B menyampaikan bahwa ia harus menunggu lebih dari 3 jam sejak dinyatakan perlu rawat inap hingga akhirnya mendapatkan kamar. Selama masa tunggu tersebut, informasi yang diterima pasien dan keluarga kurang jelas, sehingga menimbulkan kebingungan. Selain itu, pasien juga mengeluhkan bahwa jadwal kunjungan dokter sering terlambat dari waktu yang dijanjikan, tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Kondisi ini menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

Kasus tersebut mencerminkan bahwa sistem Customer Relationship Management (CRM) dan komunikasi pelayanan di rumah sakit belum berjalan secara optimal. CRM yang efektif berperan penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui komunikasi yang terintegrasi dan responsif. Apabila CRM tidak dikelola dengan baik, maka potensi terjadinya miskomunikasi dan ketidakpuasan pelanggan akan semakin besar.

Selain CRM, kualitas pelayanan juga menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Darzi et al., 2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan.

Di sisi lain, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit juga merupakan aspek penting dalam membangun loyalitas. Kepercayaan berkaitan dengan kompetensi tenaga medis, keamanan tindakan medis, serta transparansi pelayanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien.

Kepuasan pasien dalam penelitian ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap retensi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Sholeh dan Chalidyanto (2021) menyatakan bahwa pasien yang merasa puas cenderung memiliki niat untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama. Dengan demikian, kepuasan pasien berperan sebagai faktor kunci dalam mempertahankan pasien dalam jangka panjang.

Berdasarkan data empiris, temuan lapangan, serta hasil analisis statistik yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama di Rumah Sakit Royal Prima Medan berkaitan dengan efektivitas CRM, kualitas komunikasi pelayanan, kecepatan layanan, serta konsistensi

mutu pelayanan medis. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak pada retensi pasien apabila tidak segera ditangani secara sistematis.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang mampu menganalisis secara komprehensif hubungan antara Customer Relationship Management, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien. Metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS dipilih karena mampu menguji hubungan kausalitas antar variabel laten secara simultan, kompleks, dan terintegrasi.

Melalui pendekatan SEM-PLS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, penguatan CRM, serta perbaikan sistem komunikasi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul “Upaya Peningkatan Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Retensi Pasien melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan dengan Pendekatan Structural Equation Modeling (SEM)” sebagai upaya untuk menjawab permasalahan pelayanan yang terjadi secara ilmiah dan sistematis.

1.2. Rumusan Masalah

Secara teoritis, rumah sakit yang mampu menerapkan Customer Relationship Management secara efektif, memberikan kualitas pelayanan yang baik, serta membangun kepercayaan pasien akan menciptakan kepuasan pasien yang tinggi, yang pada akhirnya mendorong retensi pasien. Kepuasan pasien berfungsi sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan retensi pasien.

Namun, kondisi aktual di Rumah Sakit Royal Prima Medan menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan pasien BPJS rawat inap dengan pelayanan yang diterima, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan retensi pasien. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berbasis data untuk mengetahui sejauh mana faktor CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap retensi pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Customer Relationship Management berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
3. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
4. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
5. Apakah Customer Relationship Management pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
6. Apakah kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
7. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
8. Apakah Customer Relationship Management pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
9. Apakah kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
10. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh Customer Relationship Management berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
4. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
5. Menganalisis pengaruh Customer Relationship Management pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
7. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

8. Menganalisis pengaruh Customer Relationship Management pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
9. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
10. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien melalui kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

1.4. Asumsi dan Batasan Penelitian

Asumsi Penelitian:

Penelitian ini diasumsikan bahwa responden pasien rawat inap BPJS kelas 1, 2, dan 3 di Rumah Sakit Royal Prima Medan memberikan jawaban kuesioner secara jujur dan sesuai dengan pengalaman pelayanan yang diterima. Selain itu, diasumsikan bahwa kondisi sistem pelayanan, kebijakan manajemen, dan operasional rumah sakit selama periode penelitian berada dalam kondisi relatif stabil, sehingga tidak menimbulkan perubahan signifikan terhadap persepsi responden. Instrumen kuesioner yang digunakan juga diasumsikan mampu mengukur variabel Customer Relationship Management, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien, dan retensi pasien secara valid dan reliabel.

Batasan Penelitian:

Batasan penelitian ini meliputi objek penelitian yang hanya difokuskan pada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan kelas 1, 2, dan 3 di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Variabel penelitian dibatasi pada Customer Relationship Management, kualitas pelayanan, dan kepercayaan sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel intervening, serta retensi pasien sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 3. Penelitian ini tidak membahas aspek biaya, kebijakan internal rumah sakit secara mendalam, maupun perbandingan dengan rumah sakit lain.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Royal Prima Medan dalam meningkatkan strategi CRM untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.
2. Menjadi dasar evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien rawat inap BPJS.
3. Menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam penerapan metode Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS.