

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan (Bajamal et al., 2020). Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan peripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Erpidawati et al., 2023).

Mutu layanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pencegahan kegagalan layanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi melakukan *service recovery* yaitu rangkaian respons cepat, empatik, adil, dan solutif ketika terjadi ketidaksesuaian pelayanan. Riset mutakhir memetakan bahwa sistem *service recovery* yang efektif mampu memulihkan kepuasan, mempertahankan pasien, dan memperkuat loyalitas, khususnya pada industri jasa bernilai kepercayaan tinggi seperti layanan kesehatan (Mir, 2023).

Service recovery ataupun pemulihan layanan ialah tindakan yang dilangsungkan penyedia jasa didalam melakukan penanganan ataupun mengkompensasi reaksi buruk pelanggan pada kegagalan layanan (Nurgiansah, 2021). *Service recovery* adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah yang diakibatkan dari terjadinya *service failure* (kegagalan layanan) dan untuk mempertahankan pelanggan (Tjiptono, 2020). Selain menangani keluhan, pemulihan layanan juga mengelola komunikasi pasien dan penyedia layanan jika layanan gagal. Hasil yang diharapkan dari pemulihan layanan adalah pengurangan ketidakpuasan pasien menjadi kepuasan pasien. Mempertahankan pasien adalah keuntungan terbesar dari *service recovery*, karena

biaya mempertahankan pasien lebih rendah dari pada mencari pasien. Definisi *service recovery* adalah spesifik yang dilakukan untuk memastikan pasien menerima layanan pada tingkat yang *reasonable* setelah terjadinya permasalahan yang mengganggu layanan yang normal.

Pelaksanaan *service recovery* di rumah sakit menjadi isu penting karena pelayanan kesehatan sangat rentan mengalami keluhan, seperti waktu tunggu lama, komunikasi petugas yang kurang jelas, keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, maupun ketidaksesuaian harapan pasien. Pada tingkat internasional, penelitian di rumah sakit internasional Vietnam menunjukkan bahwa kegagalan layanan dan *service recovery* berhubungan dengan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien; semakin baik pemulihan layanan, semakin besar peluang pasien tetap percaya dan kembali menggunakan layanan rumah sakit (Nguyen et al., 2021).

Pada konteks nasional Indonesia, penelitian Fatonah dan Palupi (2020) menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Artinya, pasien tidak hanya menilai mutu layanan dari pelayanan awal, tetapi juga dari bagaimana rumah sakit merespons ketika terjadi keluhan atau ketidakpuasan. Penelitian Semiart dkk, (2024) juga menunjukkan bahwa *service recovery* berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, terutama karena pasien yang mengalami keluhan membutuhkan respons cepat, komunikasi yang baik, serta penyelesaian masalah yang jelas dari pihak rumah sakit (Semiarty, 2024).

Pada tingkat lokal, khususnya Kota Medan, penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan masih menjadi faktor penting dalam mempertahankan pasien. Penelitian di Rumah Sakit Mitra Sejati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa aspek kehandalan pelayanan, ketanggapan petugas, komunikasi, dan kemampuan rumah sakit dalam merespons kebutuhan pasien memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Peranginangin, 2017).

Dalam konteks rumah sakit, berbagai kajian terbaru menunjukkan keterkaitan erat antara kualitas penanganan keluhan/pemulihan layanan dengan

kepuasan dan intensi perilaku pasien (niat kembali berobat, merekomendasikan). Studi di rumah sakit Indonesia menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan dan *recovery* yang baik secara konsisten meningkatkan kepuasan dan berujung pada loyalitas pasien (Nurafsari, 2024).

Secara empiris di setting rumah sakit Indonesia, penelitian terbaru juga mendapati dimensi-dimensi *service recovery* (misalnya kecepatan penanganan, keadilan interaksi, komunikasi, dan kompensasi yang pantas) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya prosedur *recovery* yang jelas dan kompetensi komunikasi petugas ketika menangani ketidakpuasan (Semiarty, 2024). Selaras dengan itu, kepuasan terbukti sebagai determinan utama loyalitas pasien di layanan kesehatan; ketika pengalaman pasien memenuhi/melebihi harapan, intensi untuk kembali dan merekomendasikan meningkat. Bukti sistematis terkini memetakan determinan loyalitas termasuk kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra rumah sakit, kepercayaan, dan pemasaran relasional dengan kepuasan sebagai penghubung utama (Ubery, 2024).

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Menurut Kotler (2019) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi perilaku pasien selanjutnya. Jika pasien puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut. Sebaliknya jika pasien merasa tidak puas, pasien akan berhenti menggunakan jasa dan menceritakan pengalaman buruknya kepada rekan-rekannya.

Indeks kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan (*complain*) pasien terkait lamanya waktu tunggu, komunikasi petugas yang kurang baik, serta keterlambatan pelayanan. Penelitian Millani et al. di RSUD Rasidin Padang menunjukkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penanganan keluhan masih berada di bawah standar yaitu sebesar 76,56, sehingga diperlukan perbaikan dalam penanganan keluhan pasien melalui *service recovery* (Millani dkk,

2019). Pelaksanaan *service recovery* yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian Erpidawati (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *service recovery* dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit, dimana respons cepat, komunikasi yang baik, dan penyelesaian keluhan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam menangani keluhan pasien dan melakukan *service recovery* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/pasien akan semakin tinggi. Ketika pasien telah merasa puas maka akan menciptakan keadaan yang baik bagi rumah sakit bagi penggunaan jasa pelayanan yang berulang sehingga pasien akan menumbuhkan rasa Loyalitas pada instansi (Alrahmi, 2023).

Sebagai tahap awal, dilakukan prasurvei kepada beberapa pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan pada Oktober 2025. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sikap empatik petugas dan komunikasi saat terjadi keluhan berada dalam kategori “baik”. Namun demikian, terdapat beberapa catatan penting yang mengindikasikan adanya celah dalam pelaksanaan *service recovery*. Berdasarkan wawancara singkat, beberapa pasien menyebutkan bahwa estimasi waktu penyelesaian keluhan tidak dijelaskan secara jelas, sementara beberapa pasien menyatakan bahwa alur penanganan keluhan berbeda-beda antara jam reguler dan jam sibuk. Selain itu, beberapa pasien mengaku pernah menunda atau membatalkan rencana kunjungan ulang karena pengalaman pelayanan sebelumnya tidak memenuhi ekspektasi, meskipun secara umum niat untuk kembali masih cenderung positif. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam mekanisme *recovery* yang perlu mendapat perhatian serius.

Urgensi penelitian ini sangat terasa di lingkungan rumah sakit karena beberapa hal. Pertama, pengalaman pasien yang buruk atau tidak ditangani secara tuntas berpotensi menurunkan kepercayaan dan memilih layanan alternatif, yang pada akhirnya berdampak pada volume pasien dan citra rumah sakit. Kedua, penelitian internasional terbaru telah menegaskan bahwa *service recovery* bukan

hanya memperbaiki situasi ketika terjadi kegagalan, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas secara langsung (Rodiah, 2023).

Ketiga, di Indonesia, data empiris kontekstual khususnya di rumah sakit masih terbatas, sehingga penelitian dengan setting lokal seperti di RS Royal Prima Medan ini dapat memberikan kontribusi penting bagi manajemen rumah sakit dan pengembangan ilmu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen RS Royal Prima Medan dalam merancang strategi *service recovery* yang efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas jangka panjang.

Selain itu, literatur nasional banyak menyoroti keterkaitan *service recovery* dengan kepuasan dan loyalitas pasien, namun riset kontekstual di RS Royal Prima Medan masih sangat terbatas, terutama penelitian yang menggambarkan bagaimana mekanisme *recovery* diterapkan secara nyata dalam alur operasional pelayanan. Tidak tersedia data publik yang mengupas efektivitas respons petugas, standar waktu penyelesaian keluhan, maupun persepsi pasien terhadap keadilan dan solusi yang diberikan. Ketiadaan data empiris lokal ini menghasilkan kesenjangan pengetahuan, sehingga penelitian ini menjadi sangat relevan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi *service recovery* dan dampaknya terhadap kepuasan serta loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

Dari penjelasan di atas peneliti dan dari hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “**Analisis Pelaksanaan *Service Recovery* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan *service recovery* di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
3. Bagaimana tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh pelaksanaan *service recovery* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan?