

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan rumah sakit dalam satu dasawarsa terakhir, khususnya rumah sakit pemerintah yang berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dan rujukan baik tingkat sekunder maupun tersier telah mengalami perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek seperti manajemen, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, kualitas layanan, fasilitas pendukung, dan bidang lainnya. Perubahan ini didorong oleh fokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas di dalam rumah sakit tersebut sejak pandemi Covid-19 (Kemenkopmk.go.id, 2022).

Kementerian Kesehatan telah menerapkan peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk mencapai hal tersebut, sangat penting untuk membangun struktur rumah sakit yang adaptif yang mengutamakan produktivitas, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Selain itu, penerapan praktik tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis yang baik sangat penting untuk mendorong profesionalisme dan mendapatkan penerimaan publik terhadap rumah sakit yang dioperasikan pemerintah (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 26 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Di Lingkungan Kementerian Kesehatan, 2022).

Rumah sakit dapat dikategorikan menjadi kategori umum dan khusus, yang dibedakan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan masing-masing. Penggolongan rumah sakit umum di Indonesia berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanannya telah diatur oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan ini mencakup pembagian rumah sakit ke dalam kelas yang berbeda, yaitu Rumah Sakit Umum Kelas A, Rumah Sakit Umum Kelas B, Rumah Sakit Umum Kelas C, dan Rumah Sakit Umum Kelas D (Kemenkes RI, 2020).

Fasilitas kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat di suatu daerah. Sarana pelayanan kesehatan adalah alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Provinsi Sumatera Utara dengan jumlah penduduk 15.115.206 jiwa, memiliki Jumlah Rumah Sakit Umum (182), Rumah Sakit Khusus (17), Puskesmas Rawat Inap (188) dan Puskesmas Non Rawat Inap (420) dan Klinik/Balai

Kesehatan (15.628). Khusus rumah sakit umum pemerintah yang tersebar pada kota dan kabupaten di wilayah provinsi Sumatera Utara berjumlah 30. Dengan rumah sakit kelas A (1), kelas B (6) dan Kelas C (22) (BPS Sumut, 2023).

Lanskap perawatan kesehatan ditandai dengan transformasi dan kemajuan yang sedang berlangsung, dengan menggarisbawahi kebutuhan dan untuk menetapkan metode ketika mengevaluasi hasil dan mengukur kepuasan pasien sebagai penerima Layanan dari rumah sakit. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai tanggapan subyektif pasien terhadap berbagai elemen pertemuan mereka dengan layanan kesehatan. Evaluasi kepuasan pasien dapat menghasilkan perspektif yang signifikan dan khas pada penyediaan perawatan rumah sakit sehari-hari dan kualitasnya secara keseluruhan. Konsep kepuasan pasien, yang secara historis diabaikan dan dipinggirkan, kini semakin signifikan (Ferreira et al., 2023).

Telah banyak dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana mendefinisikan kepuasan pasien, baik pada pengalaman dan kepuasan pasien dengan pengobatan mereka yang akan semakin penting dalam konteks penjaminan mutu. Pengalaman pasien tentang pengobatan mereka sendiri dan kepuasan mereka semakin menjadi fokus sebagai indikator kualitas utama di banyak negara dengan sistem perawatan kesehatan yang sangat maju (Friedel et al., 2023). Direktur rumah sakit harus mampu mengukur dan mengelola reputasi rumah sakit mereka untuk meningkatkan loyalitas pasien. Rumah sakit sebagai fasilitas layanan kesehatan, khususnya rumah sakit pemerintah harus memberikan keunggulan kompetitif. Reputasi rumah sakit memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap loyalitas pasien daripada reputasi dokter (Akbolat et al., 2023).

Kondisi rumah sakit di Sumatera Utara penting untuk dipahami apakah dan sejauh mana pasien mempertimbangkan reputasi rumah sakit dalam pilihan rumah sakit, yaitu ketika daya tanggap terhadap informasi yang berkualitas merupakan prasyarat untuk mempromosikan persaingan tentang kualitas perawatan. Namun demikian, reputasi rumah sakit itu sendiri juga dapat dipengaruhi oleh rekomendasi dari mulut ke mulut tentang persepsi kualitas rumah sakit. Ketika reputasi itu buruk yang disampaikan, maka akan menjadi buruk citra yang terbentuk dimasyarakat. Dalam penelitian ini akan berkontribusi pada literatur yang berkembang yang menganalisis daya tanggap pasien terhadap reputasi rumah sakit. Dalam penelitian, muncul sejauh mana pasien menerima waktu perjalanan tambahan untuk perawatan di rumah sakit pemerintah di daerah dengan reputasi yang lebih baik dengan potensi

pertukaran antara reputasi rumah sakit dan waktu perjalanan ke rumah sakit (Pilny & Mennicken, 2015).

Namun, terdapat disparitas antara kabupaten/kota dengan kabupaten lain dalam hal fasilitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan sumber daya manusia. Fokus penelitian ini adalah perluasan rumah sakit dan alokasi dokter spesialis. Pemerataan tidak tercapai meskipun tidak ada hambatan transportasi di Sumatera Utara (Zulfendri et al., 2020). Fenomena ini dapat dikaitkan dengan aksesibilitas dan keterjangkauan jarak rujukan di dalam dan antar kabupaten atau kota.

Apa itu kesetiaan pasien? Serupa dengan loyalitas konsumen di sektor ritel, ketika konsumen secara konsisten kembali ke merek tertentu untuk melakukan pembelian berulang, loyalitas pasien didefinisikan oleh perusahaan analitik Gallup sebagai “kemungkinan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan (PatientEngagementHIT.com, 2021).

Di bidang kesehatan, kepuasan pasien mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitasnya atas pelayanan yang diberikan penyediaan layanan dari fasilitas kesehatan. Secara teori dipahami bahwa kepuasan adalah bagian utama dari loyalitas (Oliver, 1997). Konstruksi dari pelayanan di rumah sakit umum pemerintah selain dokter, fasilitas, dan kondisi fisik lingkungan ada hal lain yang juga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit yaitu metode reputasi petugas dan perilaku petugas.

Masih adanya ketidakpuasan masyarakat Sumatera Utara terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah di beberapa kabupaten dan kota telah menjadi isu yang berkelanjutan. Keluhan terutama menyangkut waktu tunggu yang diperpanjang untuk prosedur bedah terjadwal, kapasitas yang tidak memadai untuk mengakomodasi perawatan rawat inap, tidak adanya dokter yang merawat, dan kekurangan obat yang tidak memadai (Ombusman.go.id, 2020). RSUD Pirngadi Medan mengakui masih seringnya menerima keluhan pasien terkait pengobatannya. Rumah sakit mengakui kekurangan ini dan kemudian mengadakan sesi pelatihan untuk tenaga kesehatan yang bertugas (Tribun-Medan.com, 2022).

Dalam lingkungan kompetitif kontemporer, penyedia layanan kesehatan harus memastikan bahwa pelanggan mereka puas dengan kualitas layanan medis yang mereka terima, karena hal ini penting dalam retensi pelanggan dan penggunaan manfaat penyedia layanan kesehatan secara berulang (Olesen & Bathula, 2022).

Industri kesehatan secara umum telah mengalami perubahan dalam beberapa tahun terakhir karena persaingan yang ketat. Semakin banyak yang diharapkan dari rumah sakit, tidak hanya dalam menawarkan harga yang kompetitif tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Lacap & Alfonso, 2022). Dengan harapan pasien yang lebih besar, memberikan layanan berkualitas holistik adalah suatu keharusan.

Oleh karena itu dari penjabaran dan fenomena diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien terhadap aspek reputasi rumah sakit dan bagaimana kepuasan tersebut mengarah pada loyalitas. Selain itu, menyelidiki bagaimana loyalitas pasien secara tidak langsung mempengaruhi hubungan antara kepuasan dengan reputasi rumah sakit dan perilaku petugas rumah sakit. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Reputasi Dan Perilaku Petugas Rumah Sakit Umum Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien pada rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
- b. Apakah reputasi rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
- c. Apakah perilaku petugas rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
- d. Apakah kepuasan pasien mampu meningkatkan loyalitas pasien dengan perantara reputasi rumah sakit dan petugas pada rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien dengan perantara reputasi rumah sakit dan petugas pada rumah sakit umum pemerintah.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
2. Untuk menguji dan mengetahui seberapa penting reputasi rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
3. Untuk menguji dan mengetahui seberapa manfaat perilaku petugas rumah sakit terhadap peningkatan loyalitas pasien di rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?
4. Untuk menguji dan mengetahui hubungan kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien dengan perantara reputasi rumah sakit dan petugas pada rumah sakit umum pemerintah di Provinsi Sumatera ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu:

- a. Bagi penulis, untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan tentang kesehatan masyarakat dan bagaimana cara pengaplikasiannya pada kehidupan sehari-hari.
- b. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan agar perusahaan/organisasi yang dikelola dapat dijalankan dan berkembang lebih baik dari saran yang diberikan oleh penulis.
- c. Bagi peneliti berikutnya sebagai bahan acuan maupun referensi dalam membuat karya ilmiah tentang loyalitas pasien dan pelayanan di rumah sakit.