

BAB I PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0, institusi kesehatan termasuk rumah sakit dituntut untuk beradaptasi dengan berbagai tantangan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pasiennya. Kompetisi antar fasilitas kesehatan semakin ketat, dimana setiap rumah sakit berlomba mengembangkan berbagai layanan dan fasilitas kesehatan unggulan. Kondisi ini mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna membangun dan mempertahankan loyalitas pasien terhadap institusi mereka (Azzahra dkk., 2023).

Penyedia layanan kesehatan harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk bertahan dan berkembang. Mengingat biaya operasional dan akuisisi pasien baru yang lebih tinggi, rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan pasien yang ada dan membangun loyalitas mereka. Peningkatan kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit dapat menghasilkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat membangun loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Oktavia & Prayoga, 2023).

Berdasarkan survei global yang dilakukan oleh Press Ganey (2024) terhadap lebih dari 1,2 juta pasien di 7 negara menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien rumah sakit mencapai 75%. Amerika Serikat memimpin dengan tingkat kepuasan 82%, diikuti Inggris 78%, dan Jerman 76%. Sementara itu, hasil studi dari Burden dkk. (2023) mengungkapkan bahwa 35% pasien menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu yang lama, 28% mengeluhkan komunikasi dengan staf medis, dan 22% tidak puas dengan fasilitas rumah sakit.

Laporan dari *World Health Organization (WHO)* (2024) menunjukkan bahwa tingkat retensi pasien global rata-rata mencapai 48%, dimana pasien memilih untuk kembali ke rumah sakit yang sama dalam kurun waktu 2 tahun. Studi oleh *Accenture Healthcare* (2023) mengungkapkan bahwa 38% pasien beralih ke rumah sakit lain karena pengalaman negatif, dengan rincian 42% karena kualitas pelayanan yang buruk, 35% karena biaya yang tinggi, dan 23% karena lokasi yang kurang strategis. Laporan *Deloitte Healthcare Insights* (2023) di Asia Tenggara, mencatat tingkat perpindahan pasien antar rumah sakit mencapai 45%, lebih tinggi dibandingkan rata-rata global yang hanya 38%.

Berdasarkan survei Kementerian Kesehatan RI (2023), tingkat kepuasan pasien rumah sakit di Indonesia mencapai rata-rata 83,4%, namun masih di bawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan yakni 90%. Data dari BPJS Kesehatan (2023) menunjukkan bahwa 32% pasien

menyampaikan keluhan terkait waktu tunggu pelayanan yang lama, 25% tidak puas dengan fasilitas rumah sakit, dan 20% mengeluhkan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Sementara itu, penelitian oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia/PERSI (2022) mengungkapkan bahwa tingkat retensi pasien di rumah sakit Indonesia rata-rata mencapai 56%, dengan 44% pasien memilih untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain, dimana faktor utama perpindahan adalah kualitas pelayanan (38%), biaya (32%), dan aksesibilitas (30%).

Menurut data BPJS Kesehatan (2023), sebanyak 75% pasien di RSUD Bandung Medan merupakan peserta BPJS. Namun, survei kepuasan pasien BPJS di rumah sakit tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Berdasarkan dimensi *Customer Satisfaction*, permasalahan utama yang dihadapi meliputi waktu tunggu pelayanan yang lama (*Perceived Performance*), kompleksitas prosedur administrasi (*Service Recovery*), dan keterbatasan pilihan obat untuk pasien BPJS (*Price-Quality Relationship*). Hal ini berdampak pada tingkat retensi pasien BPJS yang hanya mencapai 65%, lebih rendah dari standar nasional 80%.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bandung yang berada di Kota Medan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Bandung Medan bahwa jumlah kunjungan pasien selama 3 bulan terakhir sebanyak 2.348 kunjungan dan seluruhnya adalah pasien BPJS baik pasien rawat jalan (1.625 kunjungan) maupun pasien rawat inap (723 kunjungan). Jika dirata-ratakan per bulan maka jumlah kunjungan pasien per bulan adalah 783 kunjungan yaitu kunjungan pasien rawat jalan adalah 542 kunjungan, dan kunjungan pasien rawat inap adalah 241 kunjungan. Data selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien di Rumah Sakit Bandung Medan Selama 3 Bulan Terakhir (Periode September – November 2024)

No	Bulan	Rawat Jalan			Rawat Inap			Total
		BPJS	Umum	Jumlah	BPJS	Umum	Jumlah	
1.	September	379	-	379	243	-	243	622
2.	Oktober	582	-	582	283	-	283	865
3.	November	664	-	664	197	-	197	861
Jumlah		1.625	-	1.625	723	-	723	2.348
Rata-rata		542	-	542	241	-	241	783

Rumah Sakit Umum Bandung menghadapi tantangan dalam membangun *Brand Image* dan *Relationship Quality* dengan pasien BPJS, terutama karena adanya persepsi perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Faktor penggerak kepuasan (*Satisfaction Drivers*) yang teridentifikasi menunjukkan bahwa pasien BPJS memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan, namun respon emosional (*Emotional Response*) mereka sering kali negatif karena berbagai kendala teknis dan administratif. Nilai yang dirasakan (*Perceived Value*) yang rendah ini menyebabkan pasien BPJS cenderung berpindah ke fasilitas kesehatan atau rumah sakit lain yang menawarkan pelayanan lebih baik, meskipun masih dalam jaringan BPJS.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 20 orang pasien BPJS di RSUD Bandung Medan pada bulan November 2024, ditemukan bahwa 10 orang (50%) pasien mengindikasikan ketidakloyalan mereka terhadap rumah sakit.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah penelitian adalah apa saja faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien BPJS berdasarkan teori *customer satisfaction* di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien BPJS berdasarkan teori *customer satisfaction* di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah diketahuinya :

1. Untuk menganalisis pengaruh nilai yang dirasakan (*perceived value*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh harapan vs kinerja (*expected vs perceived performance*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.

3. Untuk menganalisis pengaruh pendorong kepuasan (*satisfaction drivers*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh respons emosional (*emotional response*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
5. Untuk menganalisis pengaruh hubungan harga-kualitas (*price-quality relationship*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
6. Untuk menganalisis pengaruh pemulihan layanan (*service recovery*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
7. Untuk menganalisis pengaruh citra merk (*brand image*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas hubungan (*relationship quality*) terhadap loyalitas pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.
9. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien BPJS berdasarkan teori *customer satisfaction* di Rumah Sakit Umum Bandung Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini menambah wawasan tentang faktor loyalitas pasien BPJS, memberikan pengalaman dalam penelitian berbasis *Customer Satisfaction*, dan berkontribusi pada pengembangan manajemen rumah sakit.
2. Bagi Pasien BPJS
Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diterima, mendukung hubungan yang lebih baik dengan rumah sakit, memberikan kenyamanan dan kepercayaan untuk menggunakan layanan BPJS.
3. Bagi Rumah Sakit
penelitian ini sebagai informasi strategis bagi Rumah Sakit Umum Bandung untuk meningkatkan loyalitas pasien, memperbaiki kualitas layanan berbasis kebutuhan pasien dan meningkatkan citra dan daya saing rumah sakit.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian ini sebagai referensi penelitian serupa, memberikan data awal untuk studi lebih lanjut, dan membuka peluang penelitian dengan fokus atau metode penelitian yang berbeda.