

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Jumlah rumah sakit yang semakin meningkat tak lepas dari usaha pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam sektor kesehatan (KPPU, 2020). Hal tersebut juga menimbulkan persaingan rumah sakit yang kian hari kian sengit. Persaingan antar rumah sakit terjadi secara nasional maupun global (Adisasmito, 2008). Selain itu, tuntutan pasien sebagai konsumen layanan rumah sakit juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari tingkat kesembuhan secara fisik melainkan berbagai aspek lain seperti faktor psikologis, ekonomi maupun fisik yang membentuk ekspektasi pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan (Mayasari, 2015). Dalam bertahan menghadapi situasi persaingan rumah sakit, perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi harapan pasien.

Sektor rumah sakit yang semakin berkembang seiring peningkatan penduduk tidak terlepas dari peran pemerintah maupun swasta. Meski diatur oleh berbagai peraturan dan regulasi yang ditetapkan pemerintah yang telah dicantumkan dalam Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2016, pihak swasta tampak mendominasi kepemilikan rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021 industri rumah sakit juga mengalami pertumbuhan menjadi 3.042 unit rumah sakit yakni meningkat sebesar 5,17% dari tahun 2020 yang terdapat 2.985 unit rumah sakit. Daftar kepemilikan rumah sakit pada tahun 2021 menunjukkan didominasi oleh swasta sebanyak 1.928 rumah sakit (63,4%)

dibandingkan dengan pemerintah yang hanya sebanyak 1.114 rumah sakit (36,6%) (Kemenkes RI., 2022).

Tabel 1.1 Jumlah RS Berdasarkan Kepemilikan Tahun 2020-2021

Kepemilikan	2020	2021
Pemerintah	1.094	1.114
Swasta	1.891	1.928
Total	2.985	3.042

Sumber: Profil Kesehatan Indonesia 2021-2022

Perkembangan rumah sakit di Kota Makassar dapat terbilang sangat pesat. Data Dinas Kesehatan Kota Makassar Tahun 2021 mencatat bahwa hanya terdapat 29 unit rumah sakit umum maupun khusus pada tahun 2016 dan meningkat menjadi 50 unit rumah sakit pada tahun 2021 yaitu sekitar 46% dalam kurun 5 tahun. Sekitar 60% rumah sakit di Kota Makassar dimiliki oleh pihak swasta yaitu sebanyak 30 unit rumah sakit. Rumah sakit kepemilikan swasta juga mendominasi pertumbuhan rumah sakit di Kota Makassar yaitu sekitar 62,5% dalam 5 tahun terakhir.

Rumah Sakit (RS) Stella Maris Makassar merupakan salah satu dari tujuh rumah sakit kepemilikan swasta dari total sembilan rumah sakit yang berada di Kecamatan Ujung Pandang. Dari ketujuh rumah sakit kepemilikan swasta tersebut terdiri atas dua unit Rumah Sakit Umum (RSU) dan lima unit Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA). Kecamatan tersebut menempati posisi pertama kecamatan dengan jumlah rumah sakit terbanyak di Kota Makassar. Jarak lokasi antar rumah sakit kurang dari 2 km. Data tersebut mengindikasikan bahwa tingginya kompetisi yang dihadapi khususnya RS Stella Maris Makassar. Selain tingginya kompetisi antar

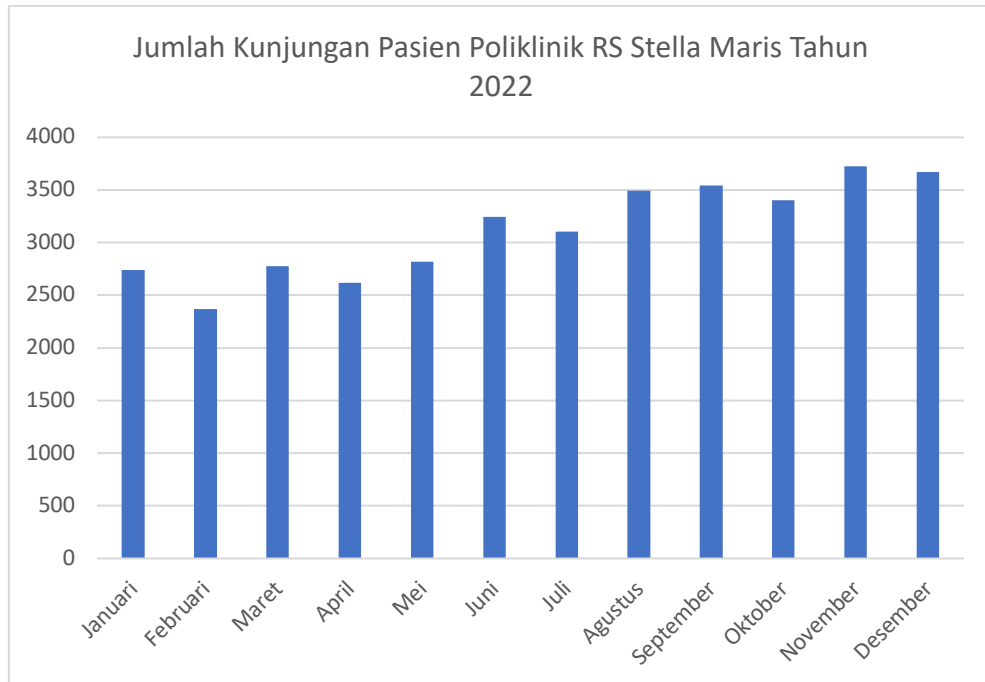
rumah sakit, jumlah kependudukan di Kecamatan Ujung Pandang hanya berjumlah 24.526 jiwa pada tahun 2021 dan menjadi kecamatan dengan peringkat kedua paling jarang penduduk di Kota Makassar. Di tengah menghadapi persaingan sengit, perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ditawarkan.

Rumah sakit yang berperan sebagai penyedia layanan kesehatan profesional harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar. Standar tersebut telah ditetapkan pemerintah melalui Permenkes Nomor 4 Tahun 2019. Upaya peningkatan, observasi dan evaluasi mutu pelayanan rumah sakit dilakukan dengan mengadakan akreditasi rumah sakit. Rata-rata persentase rumah sakit terakreditasi di Indonesia tahun 2021 yaitu sebanyak 79,6%. Rata-rata ini masih belum memenuhi target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yaitu 100% rumah sakit terakreditasi pada tahun 2024. Provinsi Sulawesi Selatan berada di bawah rata-rata nasional dengan persentase 76,4% rumah sakit terakreditasi (Kemenkes RI., 2022). Hanya terdapat 12 dari 50 rumah sakit terakreditasi Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) di Kota Makassar. RS Stella Maris merupakan salah satu dari dua rumah sakit di Kecamatan Ujung Pandang yang telah menyandang predikat paripurna oleh KARS.

Tantangan tidak hanya timbul dari persaingan antar rumah sakit. Meski sudah memasuki era peralihan pandemi menuju endemi pada tahun 2023, masih terdapat dampak negatif dari pandemi COVID-19 terutama pada sektor yang bergantung pada interaksi manusia secara langsung (Haque et al., 2020). Dampak negatif tersebut juga dirasakan pada sektor rumah sakit. Seiring pembatasan dan penyesuaian akibat pandemi berbagai alternatif yang berkembang pesat, seperti

layanan *telemedicine* mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit (Mishra, 2020; Monaghesh & Hajizadeh, 2020).

RS Stella Maris merupakan salah satu rumah sakit tertua di Kota Makassar yang telah berdiri sejak masa kolonial Belanda pada tahun 1939. RS Stella Maris Makassar selalu berusaha menawarkan pelayanan yang berkualitas dan senantiasa berkembang seiring zaman. Pelayanan yang ditawarkan mulai dari Instalasi Gawat Darurat (IGD), pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, hemodialisa, kamar operasi, perawatan intensif, pelayanan kebidanan dan kandungan, pelayanan penunjang medis dan sarana prasarana lainnya. Menurut data kunjungan Poliklinik RS Stella Maris pada tahun 2022 menunjukkan bahwa cenderung terjadi peningkatan kunjungan pasien per bulannya. Meskipun demikian, jumlah kunjungan poliklinik tersebut masih jauh dari yang ditetapkan oleh manajemen RS Stella Maris sebagai target minimal yaitu sebanyak 8.000 pasien per bulannya. Rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2022 yaitu hanya sebanyak 3.125 pasien. Bulan November merupakan bulan dengan jumlah kunjungan tertinggi yaitu sebanyak 3.726 pasien. Sedangkan, bulan Februari memiliki angka kunjungan terendah yaitu hanya berjumlah 2.371 pasien. Grafik kunjungan pasien di Poliklinik RS Stella Maris Makassar Tahun 2022 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Tahun 2022
 Sumber: Dokumentasi (2022)

Berdasarkan visi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Stella Maris Makassar yaitu “menjadi rumah sakit pilihan yang profesional dan terpercaya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam semangat kasih”, pihak rumah sakit harus melakukan upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Penilaian dari sudut pandang pelanggan dilakukan untuk memahami aspek-aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur menggunakan empat metode berdasarkan Kotler dan Keller (2012) yaitu sebagai berikut: 1) *Lost customer research*, 2) *Mystery shopping*, 3) Sistem keluhan dan masukan, 4) Peninjauan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah mendapat perhatian sebagai strategi utama dari berbagai sektor bisnis. Kepuasan pelanggan dijadikan sebagai tolak ukur dan membentuk suatu standar yang ditetapkan suatu perusahaan. Rumah sakit merupakan penyedia jasa sehingga unsur pasien sebagai pelanggan sangat berperan penting. Pergeseran fokus yang terjadi pada industri

rumah sakit terjadi beberapa tahun terakhir menyadari pentingnya menggabungkan antara kebutuhan serta perspektif pasien. Manajemen rumah sakit dewasa ini mengadopsi *Total Quality Management* (TQM) menggantikan kualitas pelayanan kesehatan yang semula hanya berdasarkan standar praktis profesional (Adisasmito, 2008).

Dalam memahami kebutuhan serta harapan pasien, proses survei singkat dilakukan terhadap sepuluh pasien di Poliklinik RS Stella Maris. Survei tersebut menunjukkan bahwa dari sepuluh pasien tersebut, hanya terdapat tujuh pasien yang merasa puas, sedangkan tiga pasien lainnya tidak puas terhadap Poliklinik RS Stella Maris. Hasil survei yang didapatkan tersebut belum memenuhi target pihak manajemen dimana target kepuasan pasien minimal yang ditetapkan adalah 80%. Perolehan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 10% dari target. Beberapa faktor yang didapatkan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poliklinik di RS Stella Maris Makassar yaitu *people* (pelayanan dokter, perawat, staf admin yang profesional dan kompeten), *physical evidence* (area parkir, fasilitas medis, kebersihan serta gedung yang memadai), *process* (waktu tunggu serta pelayanan efektif dan efisien) serta *price fairness* (kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan).

Berdasarkan Permenkes Nomor 30 Tahun 2022, terdapat tujuh dimensi mutu pelayanan kesehatan di Indonesia yang telah diadopsi dari WHO yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), berorientasi kepada pengguna layanan (*people-centred*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*). Sedangkan komponen *outcome* yang dihasilkan menyangkut morbiditas (*morbidity*), mortalitas (*mortality*) serta kepuasan pasien (*patient*

satisfaction). Mutu pelayanan tidak dapat diukur melalui sudut pandang penyedia layanan melainkan melalui sudut pandang pelanggan (Kotler & Keller, 2012). Kepuasan pasien dapat digunakan untuk memeriksa dan mengetahui harapan pasien selain hanya sebagai metode evaluasi kinerja pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit (Geberu et al., 2019). Perasaan puas pasien akan timbul apabila pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi pasien. Dan sebaliknya jika kinerja pelayanan rumah sakit dibawah ekspektasi pasien maka pasien tidak akan merasa puas (Zeithaml et al., 2009).

Pasien sebagai konsumen jasa layanan kesehatan dapat melihat dari berbagai sudut pandang berbeda. Sarwono (2009) mengatakan bahwa selain faktor-faktor terkait manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik individual pasien tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pasien bernilai subjektif dan sulit diukur. Subjektivitas tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, emosional, faktor lingkungan, pengalaman masa lampau dan berbagai aspek lainnya. Objektivitas dapat diperoleh apabila pendapat dari pasien-pasien tersebut dikumpulkan kemudian dikaji lebih lanjut bahkan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang bersifat valid.

Sebagai layanan konsultasi kesehatan lini pertama, departemen rawat jalan khususnya poliklinik memiliki peran penting yang menunjukkan kualitas pelayanan rumah sakit yang dirasakan oleh pasien dari berbagai faktor. Tingkat kepuasan pasien yang dirasakan akan berdampak pada *behavioral intention* pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterimanya akan membuat pasien tersebut akan tetap menggunakan jasa dari instansi kesehatan yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Chana et al., (2021) terhadap 501 pasien klinik di Thailand

menunjukkan bahwa faktor *people*, *process* dan *physical evidence* berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pada penelitian ini juga didapatkan bahwa elemen *process* menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pasien. Nguyen et al., (2021) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien sangat berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien terutama *revisit intention*. Pada penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kepuasan pasien yang berdampak pada peningkatan kunjungan tidak hanya berasal dari *revisit intention*. Peningkatan kunjungan yang dapat dirasakan sebagai dampak dari ulasan positif dari pengalaman pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima dari rumah sakit tersebut. Hasil yang serupa juga diungkapkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani & Damayanti (2020); Pighin et al., (2022); Putra, Alwi, & Kurnaesih (2022); Putri, Yanuar, & Syah (2021); Siripipatthanakul (2021); Woo & Choi (2021).

Kualitas pelayanan dinilai tidak cukup secara signifikan berdampak pada kepuasan pasien. Harga yang ditetapkan oleh penyedia layanan kesehatan juga memiliki dampak yang cukup besar berperan dalam aspek kepuasan pasien. Harga menjadi salah satu elemen esensial karena dapat menjadi tolak ukur sebelum melakukan keputusan pembelian (Grewal, Gotlieb, & Marmorstain, 2000). *Price fairness* atau kewajaran harga adalah sebuah aspek kognitif yang menunjukkan penilaian kewajaran berdasarkan perbandingan harga prosedur dengan standar, referensi atau norma yang relevan (Consuegra, Molina, & Esteban, 2007). Jika seorang pasien merasa harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diterimanya maka pasien tersebut akan merasa puas dan akan berkunjung kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama. Hasil penemuan yang serupa didapatkan

pada penelitian dilakukan oleh Indraswati & Asrina (2023); Kurnianingrum & Hidayat (2020); Nurhab (2018); Setyawati (2018). Penelitian-penelitian tersebut mengungkapkan bahwa *price fairness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan meningkatkan niat kunjungan kembali.

Sesuai dengan latar belakang yang telah disusun pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu mengenai kepuasan pasien di Poliklinik RS Stella Maris Makassar serta dampaknya pada peningkatan kunjungan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Hasil pemaparan dari beberapa penelitian sebelumnya merujuk pada pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan dan kualitas suatu rumah sakit. Selain itu, kepuasan pasien juga berdampak pada loyalitas pasien khususnya niat kunjungan kembali. Beberapa faktor yang dinilai sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *people, process, physical evidence* dan *price fairness* seperti yang telah diungkapkan pada penelitian-penelitian sebelumnya Indraswati & Asrina (2023); Kusumawardani & Damayanti (2020); Putra, Alwi, & Kurnaesih (2022); Putri, Yanuar, & Syah (2021); Siripipatthanakul, (2021). Poliklinik RS Stella Maris Makassar hingga saat ini masih belum memenuhi target kepuasan pasien serta tingkat kunjungan pasien yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen RS.

Fokus pada penelitian ini akan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta niat kunjungan kembali khususnya di RS Stella Maris

Makassar. Faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai *people*, *physical evidence*, *process* dan *price fairness*.

Berdasarkan pemaparan masalah di atas, pertanyaan penelitian yang dapat diusulkan sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan pasien (*patient satisfaction*) berpengaruh positif terhadap niat kunjungan kembali (*revisit intention*)?
2. Apakah orang (*people*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*)?
3. Apakah bukti fisik (*physical evidence*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*)?
4. Apakah proses (*process*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*)?
5. Apakah kewajaran harga (*price fairness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif kepuasan pasien (*patient satisfaction*) terhadap niat kunjungan kembali (*revisit intention*).
2. Untuk menganalisis pengaruh positif orang (*people*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
3. Untuk menganalisis pengaruh positif bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*).

4. Untuk menganalisis pengaruh positif proses (*process*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
5. Untuk menganalisis pengaruh positif kewajaran harga (*price fairness*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tergolong dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diuraikan di bawah ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*) dan kewajaran harga (*price fairness*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*) sehingga dapat menjadi bahan introspeksi untuk meningkatkan kepuasan pasien (*patient satisfaction*) dan berdampak pada peningkatan kunjungan pasien (*revisit intention*) khususnya poliklinik di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang diperoleh pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan serta pedoman praktis yang dapat diaplikasikan secara nyata terutama dalam bidang marketing administrasi rumah sakit.

1.5 Sistematika Penulisan

Pemaparan mengenai sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir dijabarkan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian yang berisikan latar belakang yang melandasi penulisan topik, pertanyaan, tujuan dan manfaat serta sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Berisikan teori dan bukti yang berhubungan serta mendukung penelitian. Berbagai teori tersebut berdasarkan studi kepustakaan dan dijadikan dasar teori penelitian. Teori-teori pada penelitian ini mengenai orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*) dan kewajaran harga (*price fairness*) terhadap kepuasan pasien (*patient satisfaction*) dan niat kunjungan kembali (*revisit intention*).

BAB III: METODE PENELITIAN

Bagian ini membahas mengenai proses penelitian yang terdiri atas desain penelitian, unit analisis, variabel operasional, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bagian yang berisikan data penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data melalui kuesioner. Data penelitian yang diperoleh kemudian diolah sesuai berdasarkan metode yang dipilih.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian yang berisikan kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dianalisis. Selanjutnya dituliskan saran dan keterbatasan penelitian.