

BAB I

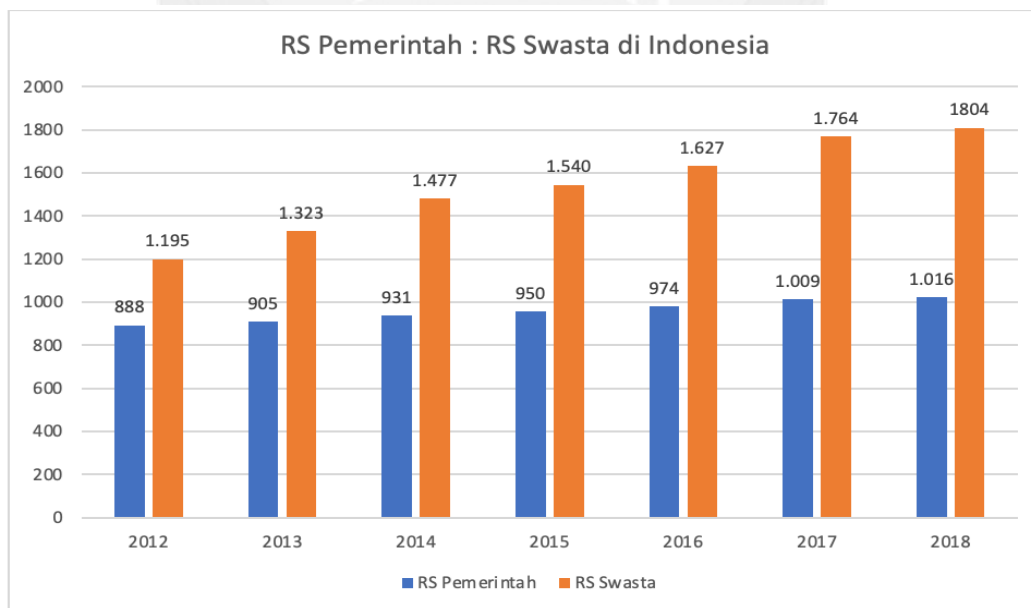
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kompetisi di dunia baik dari sisi perekonomian kian meningkat, tidak terkecuali pada dunia kesehatan. Industri pelayanan kesehatan pun mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dan persaingannya pun semakin pelik. Fenomena ini berdampak dari kompleksitas serta perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat. Kompetisi secara ketat mengharuskan perusahaan untuk bertahan hidup dan wajib mampu terus berkembang agar dapat meraih pangsa pasar. Permasalahan ini mendorong penyedia pelayanan kesehatan untuk dapat mengedepankan kualitas pelayanan diantaranya dengan mengembangkan sarana dan prasarana, sistem manajemen rumah sakit yang terorganisir, serta menyediakan sumber daya manusia yang terbaik. Penyedia pelayanan kesehatan diharapkan dapat menganalisis dan mengobservasi keinginan dan kebutuhan konsumen. Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, baik dalam menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, ataupun unit gawat darurat (Permenkes RI Nomor 30, 2019).

Pesatnya pertumbuhan rumah sakit di Indonesia dibuktikan dengan meningkatnya kompetisi di bidang penyedia pelayanan kesehatan. Berdasarkan Data Nasional Kemenkes (2018), pertumbuhan RS semakin meningkat sejak tahun 2012 hingga 2018 dengan jumlah total 2,773 rumah sakit yang ada diseluruh Indonesia. Gambar 1.1 telah disajikan data pertumbuhan rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta tujuh tahun terakhir terhitung sejak tahun

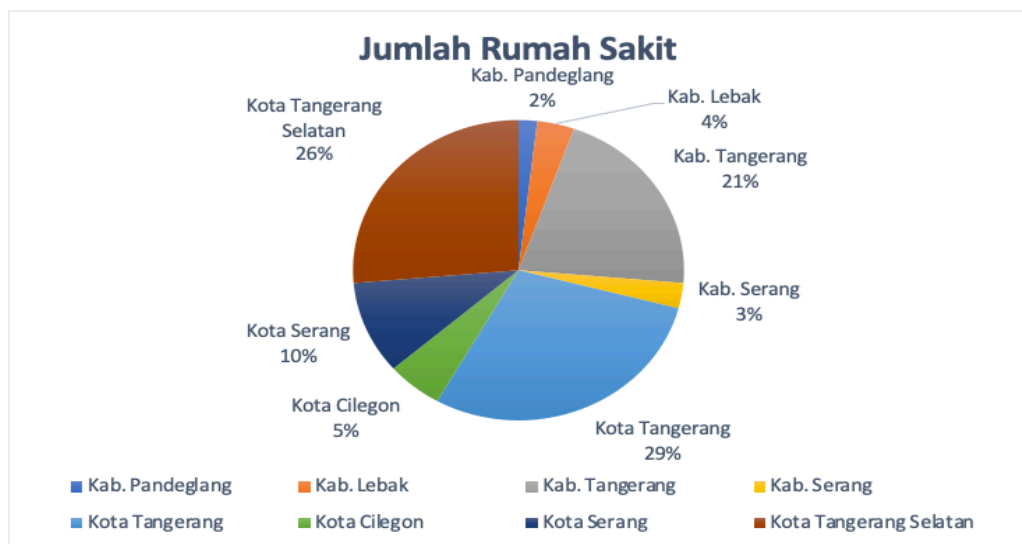
2012 hingga tahun 2018. Pertumbuhan rumah sakit swasta memiliki rata-rata pertumbuhan yang jauh lebih agresif apabila dibandingkan dengan pertumbuhan rumah sakit pemerintah, yaitu dengan persentase 7% untuk rumah sakit swasta dan 3% untuk rumah sakit pemerintah. Pada tahun 2012, Indonesia memiliki jumlah rumah sakit swasta sebesar 1.195 rumah sakit dan pada akhir tahun 2018 jumlah rumah sakit swasta terus bertambah dan menyentuh angka 1.804 rumah sakit.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia sejak 2012-2018
Sumber : Data Nasional Kementerian Kesehatan (2018)

Pada tahun 2018, di Provinsi Banten sendiri terdapat total 110 rumah sakit. Total rumah sakit di provinsi Banten terhitung cukup banyak untuk total 12 juta penduduk; namun sebagian besar rumah sakit terkonsentrasi di area Tangerang Raya yang mencakup Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, serta Kabupaten Tangerang (Statistik Provinsi Banten, 2018). Gambar 1.2 tersebut menyajikan jumlah rumah sakit yang terdapat di Provinsi Banten ditahun 2018. Dapat diamati dalam gambar 1.2, jumlah rumah sakit terbanyak terdapat di Kota Tangerang,

Kota Tangerang Selatan, dan Kabupaten Tangerang dengan total jumlah rumah sakit masing-masing 32 rumah sakit, 29 rumah sakit, serta 23 rumah sakit secara berurutan dan Kota Tangerang menempati urutan pertama dengan jumlah rumah sakit terbanyak di Provinsi Banten. Persebaran rumah sakit yang tidak merata di Provinsi Banten membuat persaingan antar rumah sakit lebih tinggi di satu area dibandingkan dengan area lainnya dan hanya terkonsentrasi di kota-kota tertentu. Hal ini menyebabkan sulitnya meraih pangsa pasar bagi rumah sakit, khususnya di Kota Tangerang. Terkonsentrasinya persaingan rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah di area Tangerang Raya disebabkan karena tingginya jumlah penduduk dan pesatnya pertumbuhan ekonomi di area tersebut dibandingkan dengan area lainnya di Provinsi Banten.



Gambar 1.2 Rumah Sakit di Provinsi Banten Tahun 2018
 Sumber : Statistik Provinsi Banten (2018)

Klasifikasi rumah sakit diatur oleh PP 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan; dimana tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk memenuhi akses kebutuhan pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan (Kemenkes RI, 2021). Rumah sakit sendiri dapat dikategorikan berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus dimana rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit; sedangkan rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya (Kemenkes RI, 2021).

Berdasarkan peraturan PP 47 tahun 2021, pemerintah menetapkan klasifikasi rumah sakit berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas Kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia; dan menjabarkan gambaran RS umum dan RS Khusus berdasarkan kemampuan pelayanan yang diberikan, bangunan dan prasarana, ketersediaan tempat tidur dan peralatan, serta sumber daya manusia (Kemenkes RI, 2021).

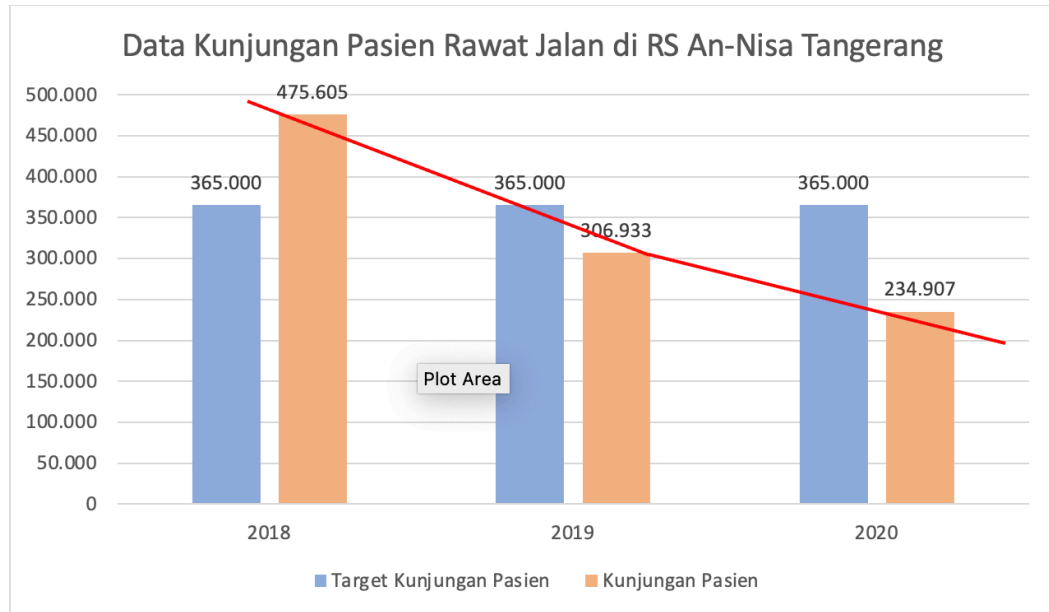
Bangunan dan sarana prasarana harus memenuhi aspek keandalan teknis bangunan Gedung dan konstruksi serta harus memenuhi persyaratan Teknis bangunan rumah sakit; serta memiliki peralatan medis dan non-medis yang memenuhi standar pelayanan, persyaratan mutu, keamanan, keselamatan, dan layak pakai. Selain itu, ditentukan ketersediaan tempat tidur rumah sakit umum kelas A memiliki kapasitas paling sedikit 250 tempat tidur, rumah sakit umum kelas B paling sedikit 200 tempat tidur, rumah sakit umum kelas C paling sedikit

100 tempat tidur, dan rumah sakit umum kelas D paling sedikit 50 tempat tidur (Kemenkes RI, 2021).

Subjek pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang. RS An-Nisa Tangerang ialah rumah sakit umum swasta kelas C yang letaknya di Jalan Raya Gatot Subroto, Kota Tangerang. Rumah sakit berikut mempunyai luas bangunan sebesar 6.289,44 m² dan dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas seperti Unit Gawat Darurat (UGD), Rawat Jalan, Rawat Inap, Ruang Operasi, Kamar Bersalin, serta pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan laboratorium dan radiologi. Pelayanan rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang meliputi 14 poliklinik yang terdiri dari poliklinik umum, anak, kebidanan dan kandungan, bedah, penyakit dalam, mata, THT, dan lainnya.

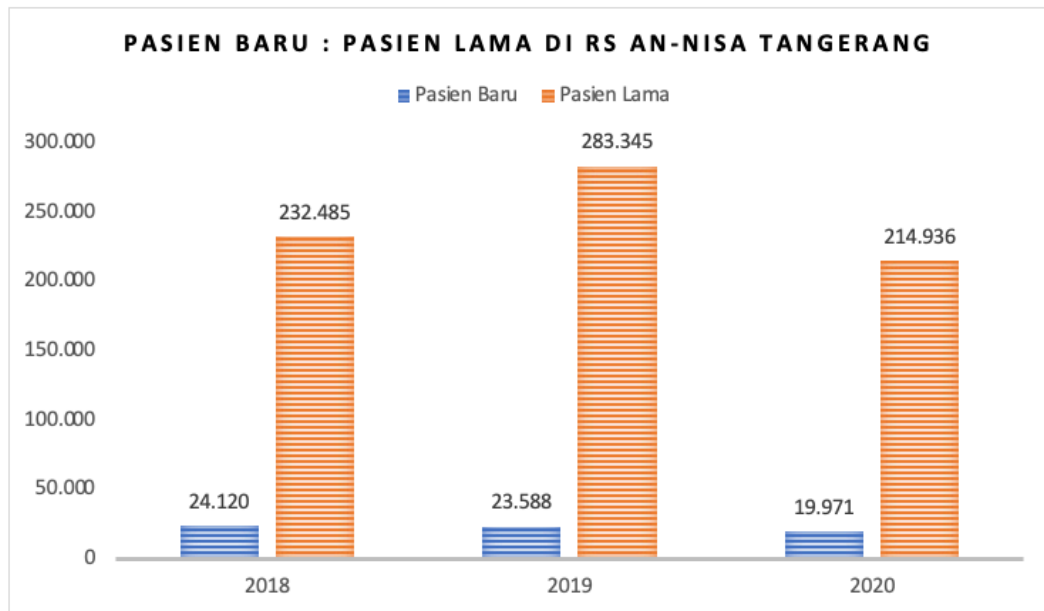
Menurut informasi dan data yang didapatkan pada *medical record* RS An-Nisa Tangerang sejak tahun 2018-2020, dapat dilihat terjadi tren penurunan jumlah pasien rawat jalan di tahun 2018-2020. Pada gambar 1.3 dapat dilihat jumlah pasien rawat jalan merosot cukup jauh pada tahun 2020. Pada tahun 2018 total jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai 475.605 pasien per tahun dan pada tahun 2019 menjadi 306.933 pasien per tahun dan menjadi 234.907 pasien per tahun pada tahun 2020. Total kunjungan pasien rawat jalan sejak tahun 2018 hingga 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu dengan total penurunan sebesar 51%. Berdasarkan gambar 1.3 dapat dilihat bahwa sejak tahun 2018-2020 jumlah kunjungan pasien rawat jalan tidak sesuai dengan target tahunan yang diharapkan oleh RS An-Nisa Tangerang, yaitu dengan target sebesar 365.000 kunjungan per tahun. Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan

erat hubungannya dengan loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang.



Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RS An-Nisa Tangerang tahun 2018 - 2020
Sumber : Data Kunjungan Rumah Sakit An-Nisa (2021)

Apabila dianalisis lebih lanjut, tren menurunnya kunjungan pasien rawat jalan paling terlihat nyata pada kunjungan pasien baru di RS An-Nisa Tangerang seperti yang disajikan dalam gambar 1.4. Jumlah pasien baru rawat jalan di RS An-Nisa mengalami penurunan di setiap tahunnya yang mana di tahun 2018 jumlah pasien baru mencapai 24.120 pasien pertahun menjadi 23.588 pasien per tahun pada tahun 2019, dan terus mengalami penurunan hingga menjadi 19.971 pasien per tahun pada 2020. Sedangkan, jumlah kunjungan pasien lama sangat fluktuatif dari setiap tahunnya. Di tahun 2018 jumlah pasien lama sebanyak 232.485 pasien per tahun, kemudian mengalami peningkatan kunjungan sebanyak 17,9% di tahun 2019, serta mengalami penurunan lagi di tahun 2020 sebanyak 24,1% bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 1.4 Perbandingan Pasien Baru dan Pasien Lama di Poliklinik Rawat Jalan RS An-Nisa Tangerang tahun 2018 - 2020
 Sumber : Data Kunjungan Rumah Sakit An-Nisa

Berdasarkan gambar 1.4 bisa disimpulkan jika loyalitas pasien di RS An-Nisa Tangerang masih belum konsisten, hal ini ditunjukkan dengan grafik yang fluktuatif dari jumlah kunjungan pasien lama di RS An-Nisa Tangerang. Berbagai macam faktor dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pasien. Meningkatnya kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan loyalitas pasien dapat dicerminkan dari grafik yang stabil atau peningkatan jumlah kunjungan pasien lama. Adanya loyalitas pasien yang terbentuk pada suatu rumah sakit dapat memberikan keuntungan dalam mempertahankan kunjungan pasien lama dan juga menambah kunjungan pasien baru.

Sebelum dilakukan penelitian ini, telah dilakukan wawancara pendahuluan kepada 30 pasien rawat jalan di poliklinik rawat jalan RS An-Nisa Tangerang yang dipilih secara acak; dimana berdasarkan wawancara tersebut didapatkan

faktor-faktor loyalitas pasien yang paling sering disebutkan oleh pasien rawat jalan adalah lokasi, fasilitas, dan kepuasan pasien.

Riset yang dilakukan oleh Sari, Ardiwirastuti, dan Harviandani (2020) loyalitas pasien bisa terwujud bilamana pasien merasa puas atas jasa yang digunakannya, sehingga dengan meningkatnya kepuasan pasien senantiasa akan membentuk loyalitas pasien. Loyalitas pasien merupakan hasil akhir atau dampak dari terbentuknya kepuasan pasien. Lebih lanjut Sari et al. (2020) menyatakan bahwa loyalitas pasien merupakan proses yang berkesinambungan dari kepuasan pasien disaat mempergunakan jasa pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, sehingga pasien berkeputusan agar dapat tetap menjadi konsumen loyal terhadap jasa yang disediakan suatu rumah sakit. Pasien yang merasakan kepuasan dengan layanan yang digunakan akan memiliki kecenderungan untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut.

Dalam rangka membentuk kepuasan pasien dalam suatu perusahaan dibutuhkan pengetahuan yang luas berkaitan dengan keinginan konsumen. Studi oleh Wiliana, Erdawati, dan Meitry (2019) menunjukkan bukti jika kepuasan pasien memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas pasien. Keadaan diatas memiliki arti jika semakin meningkat kepuasan pasien pada pelayanan disuatu rumah sakit dapat meningkatkan juga loyalitas pasien.

Kepuasan pasien dapat di pengaruhi dengan beragam faktor, diantaranya fasilitas yang disediakan pihak rumah sakit serta lokasi dari rumah sakit tersebut. Riset yang dilaksanakan oleh Aji dan Soesanto (2011) menjelaskan jika fasilitas rumah sakit sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien; yang artinya peningkatan kepuasan pasien bisa terjadi seiring dengan berkembangnya sarana

dan prasarana dirumah sakit itu. Selain itu, riset milik Afifah (2020) pada pasien rawat jalan menyatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Apabila klinik terletak dilokasi yang strategis akan menarik perhatian dan dijadikan pilihan utama pasien.

Oleh sebab itu, meningkatkan fasilitas, sarana prasarana serta lokasi rumah sakit memegang salah satu peranan penting untuk dapat melawan dan mengatasi hambatan yang terjadi disaat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta dalam menjaga loyalitas pasien dalam suatu rumah sakit. Peningkatan sarana dan prasarana pada pelayanan kesehatan ini diharapkan dapat menghindari segala bentuk hambatan teknis yang akan diterima pasien saat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berujung pada kepuasan dan loyalitas pasien (Yanti, 2013).

Berdasarkan teori latar belakang tersebut, riset berikut mempunyai beberapa tujuan untuk menjelaskan anteseden loyalitas pada pasien rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang. Faktor-faktor ini diharapkan dapat dipahami secara rinci dan mendalam oleh pihak manajemen agar dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?

4. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, sehingga terdapat beberapa tujuan penelitian yang hendak dianalisis :

1. Pengaruh positif lokasi terhadap kepuasan pasien.
2. Pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh positif lokasi terhadap loyalitas pasien.
4. Pengaruh positif fasilitas terhadap loyalitas pasien.
5. Pengaruh positif kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan deskripsi objektif yang mendeskripsikan suatu peristiwa yang didapatkan setelah tujuan penelitian sudah terpenuhi. Riset berikut mempunyai beberapa manfaat, tidak hanya manfaat praktis tetapi juga manfaat teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian berikut mampu dijadikan sebagai landasan bagi peneliti lainnya agar dapat mengembangkan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

2. Riset berikut diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dibidang manajemen rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan kontribusi data mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS An-Nisa Tangerang.
2. Sebagai bahan masukan untuk manajemen RS An-Nisa Tangerang dalam meningkatkan dan memperbaiki aspek-aspek yang berdampak terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat jalan.

1.5 Sistematika Penulisan

Disaat penulisan riset berikut menggunakan sistematika penulisan yang telah tersajikan dalam 5 BAB yang terui antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I berisi mengenai hal yang menjadi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab II membahas beberapa teori yang dipergunakan sebagai dasar pada penyusunan penelitian dari setiap variabel, model, dan hipotesis yang diterapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi mengenai proses riset yang dilaksanakan peneliti disaat melaksanakan studi penelitian. Bab berikut ini terdapat objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi serta sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta pengujian instrument.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV terdapat hasil penelitian, analisis data penelitian, serta pemecahan dan pembahasan masalah dari riset yang telah dilakukan. Data-data tersebut diuji statistik terhadap variabel yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Bab V menjelaskan tentang hasil kesimpulan dari pembahasan yang sudah dilaksanakan dibab sebelumnya dan saran yang diberikan bagi manajemen Rumah Sakit yang bersangkutan sebagai bahan pertimbangan perbaikan dan masukan.