

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Selama pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease*) yang berlangsung sejak awal tahun 2020, rumah sakit dan klinik sedang dilanda masalah. Beberapa dapat bertahan dengan kemampuan beradaptasi dengan cepat, tetapi banyak dari mereka yang bangkrut. Kunjungan medis umum (non-COVID) menurun karena ketakutan masyarakat akan paparan COVID-19 di rumah sakit. Pada tahun 2020, di Jawa Timur jumlah kunjungan rumah sakit mengalami penurunan sebesar 26% dibandingkan tahun 2019 pada jumlah kunjungan rawat jalan, penurunan jumlah rawat inap sebesar 66% dan penurunan jumlah kunjungan psikiatri sebesar 88% (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2021). Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam bagi penyedia layanan kesehatan. Menurut penelitian, kepuasan pasien berhubungan dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan medis yang diterimanya kemungkinan besar akan kembali ke fasilitas kesehatan tersebut. Hal ini akan berdampak pada tingginya jumlah kunjungan pada fasilitas tersebut (Kessler & Mylod, 2011). Peningkatan kepuasan pasien juga berdampak pada peningkatan *revenue* serta *outcome* pasien yang baik (Arde, 2017).

Terjadi penurunan kepuasan pasien selama pandemi ini di Kota Malang. Beberapa rumah sakit memiliki nilai indeks kepuasan yang tidak memenuhi target untuk periode 2020-2021, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Pasien di Kota Malang Periode 2020-2021

Rumah Sakit	Indeks Kepuasan Pasien
RS S	87,10 / 90,00
RS L	78,50 / 80,00
RS Sp	78.69 / 85.00

Sumber: Data Rumah Sakit S, L, dan Sp (nama disamarkan)

Di masa pandemi ini profesionalisme tenaga kesehatan, khususnya dokter, kerap dipertanyakan. Ada stigma bahwa dokter atau rumah sakit dengan sengaja mendiagnosis pasien COVID-19 demi keuntungan. Sekjen Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Lia G. Partakusuma mengatakan,

“Jadi masyarakat jangan juga merasa bahwa, *oh*, kalau memang diagnosa COVID itu pasti akan diklaim oleh RS sebagai pasien COVID. Itu juga belum tentu, dan tentunya kami mengimbau sama-sama kita menaruh kepercayaan bahwa dokter akan mengobati sesuai kondisi pasien.” (RRI, 2021).

Selain faktor tenaga kesehatan, faktor lingkungan fasilitas kesehatan (rumah sakit atau klinik) juga merupakan salah satu ekspektasi pasien yang harus dipenuhi untuk membuat pasien merasa puas (Arde, 2017). Lingkungan merupakan salah satu bentuk strategi bisnis yang dapat menjadi faktor pembeda yang kompetitif, yang selanjutnya jika dapat memenuhi ekspektasi pelanggan maka dapat mencapai kepuasan pelanggan tersebut (Miles et al., 2012).

Kemajuan teknologi saat ini turut berperan dalam terjalannya komunikasi yang tiada batas dan tidak mengenal jarak. Terutama saat masa pandemi yang membuat masyarakat terpaksa untuk ‘*melek teknologi*’ lebih cepat. Usia tua maupun muda, di perkotaan maupun di daerah, komunikasi dapat dengan mudahnya dilakukan. Informasi apapun tersedia melalui internet dan media sosial. Dalam praktiknya, seseorang yang membutuhkan sesuatu misalnya pelayanan kesehatan, dapat dengan mudah mencari informasi dan rekomendasi melalui internet ataupun bertanya kepada orang lain melalui media sosial. Hal ini

menunjukkan pentingnya bagi rumah sakit atau klinik untuk membangun citra yang baik di mata publik, agar dapat menarik konsumen. Selain itu, citra juga berhubungan positif terhadap kesempurnaan dan efektivitas pelayanan, yang kemudian dapat memengaruhi kepuasan pasien (Winters, 2021).

Kepuasan pasien berperan penting dalam keberlangsungan rumah sakit dan klinik. Diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka dari itu perlu dicari tahu faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti mengambil variabel profesionalisme dokter, faktor lingkungan, dan citra sebagai faktor yang menurut teori berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara positif.

Permasalahan dari penelitian ini juga berasal dari *gap* pada penelitian terdahulu. Meskipun banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh positif dari profesionalisme dokter, faktor lingkungan, dan citra terhadap kepuasan pasien, namun sejumlah studi menunjukkan hasil yang inkonsisten.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari uraian latar belakang mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah profesionalisme dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
- 2) Apakah lingkungan rumah sakit dan klinik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
- 3) Apakah citra rumah sakit dan klinik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian di atas, maka dapat dijelaskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien
- 2) Mengetahui pengaruh lingkungan rumah sakit dan klinik terhadap kepuasan pasien
- 3) Mengetahui pengaruh citra rumah sakit dan klinik terhadap kepuasan pasien

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Rumah Sakit.
- 2) Menjadi sumber informasi, terutama untuk penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dan klinik, khususnya di Kota Malang, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.5 Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pemahaman penelitian. Penulisan tesis ini terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang menjadi landasan yang mendukung penelitian ini. Pada bab ini dijelaskan mengenai pengertian profesionalisme dokter, faktor lingkungan, citra rumah sakit dan klinik, kepuasan pasien, serta hipotesis penelitian dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini terdiri atas jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, serta analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian yang ditemukan, serta pembahasan mengenai hasil penelitian ini. Bab ini terdiri dari hasil penelitian, statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktur, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Bab ini terdiri dari kesimpulan, implikasi, serta keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.