

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi pasien rawat inap. Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan rumah sakit yang mencerminkan kualitas pelayanan, manajemen yang efektif, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Salah satu faktor determinan yang diyakini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien adalah karakteristik individu pasien serta status pembiayaan yang digunakan selama menjalani perawatan.

Karakteristik pasien meliputi faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status sosial ekonomi yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan status pembiayaan, yang mencakup berbagai mekanisme pembiayaan seperti asuransi kesehatan, pembayaran mandiri, atau bantuan pemerintah, berperan dalam menentukan akses dan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kedua aspek ini berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap.

Menurut data terbaru dari Kementerian Kesehatan RI (2023), kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia menunjukkan peningkatan sebesar 5% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan faktor penentu utama adalah kualitas pelayanan, keramahan tenaga medis, dan waktu tunggu pelayanan. Namun, tingkat loyalitas pasien yang menggunakan layanan rumah

sakit pemerintah masih tergolong rendah, yaitu sekitar 62%, yang mengindikasikan perlunya peningkatan strategi pelayanan untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien.

Survei Layanan Kesehatan Nasional (2024) yang melibatkan 1.000 responden di rumah sakit swasta dan pemerintah mengungkapkan bahwa pasien dengan status pembiayaan menggunakan asuransi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (78%) dibanding pasien dengan pembayaran mandiri (65%). Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Sari dan Wibowo (2023) yang menemukan bahwa pasien dengan pembiayaan asuransi memiliki tingkat kepuasan 15% lebih tinggi serta loyalitas yang lebih kuat dibanding pasien dengan metode pembayaran lain.

Selain itu, karakteristik demografis pasien, seperti usia dan tingkat pendidikan, juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Putra dan Handayani (2024) menegaskan bahwa pasien usia produktif (25-45 tahun) memiliki loyalitas tertinggi terhadap pelayanan rumah sakit, menandakan perlunya segmentasi dan pendekatan pelayanan yang sesuai dengan profil pasien.

Kualitas pelayanan RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa dan memuaskan pelanggan, kemauan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan *responsiveness* (tepat), pengetahuan dan *reliability* (kemampuan para karyawan), *assurance* (kemampuan dalam memberikan kepercayaan), *emphaty* (memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan), serta *tangible* (fasilitas fisik perusahaan). Berdasarkan data hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD dr.

H. Moh. Anwar Sumenep tahun 2023 pada semester I adalah sebesar 87,32% dan pada semester II adalah sebesar 88,60%. Temuan pada semester I didapatkan bahwa indikator yang masih perlu mendapat perhatian dan harus ditingkatkan adalah indikator keadilan dalam mendapatkan pelayanan, sedangkan pada semester II adalah indikator kejelasan petugas pelayanan.

Dalam upaya memenuhi tuntutan konsumen yang semakin kompleks, tidak hanya dibutuhkan kinerja perawatan yang baik, maka konsep pelayanan yang jelas sangat diperlukan. Karena perusahaan jasa akan dituntut untuk terus mengupayakan pelayanan yang tepat. Dewasa ini faktor kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius dalam bisnis jasa. Pengelolaan kegiatan bisnis harus dilakukan secara profesional. Setiap perusahaan harus dituntut untuk mencapai kinerja yang baik dan kualitas pelayanan yang prima dengan selalu mengedepankan kualitas pelayanan, sehingga secara bertahap akan membentuk loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik akan menghasilkan profit jika diantara pelayanan dan profit itu terdapat loyalitas konsumen (Nurmayanti, 2002).

Pelayanan pengobatan umum di rumah sakit mempunyai tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan meningkatkan pemerataan serta keadilan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini akan dapat terwujud secara optimal apabila pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat lebih dekat dengan masyarakat pengguna, mudah dijangkau dan layak dalam pembiayaan, dikelola dengan manajemen yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas adalah tercapainya kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complaint*) dari para konsumen sehingga menunjukkan

kinerja (*performance*) perusahaan yang meningkat. Pelayanan kesehatan ini tidak lepas dari upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna, sehingga RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep dapat mencapai visi dan misinya. Pelayanan kepada konsumen pada gilirannya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang akan dirasakan konsumen. Pelayanan menjadi ujung tombak bagi perusahaan-perusahaan jasa. Tak heran kalau perusahaan jasa menjadikan pelayanan sebagai alat pemikat konsumen. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi konsumen pada kepuasan konsumen, agar tidak kehilangan konsumennya dan memaksimalkan loyalitas konsumen.

Namun, di sisi lain, banyak rumah sakit yang masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama di kelas ekonomi. Penelitian oleh Zeithaml et al. (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi mengurangi loyalitas konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, serta peran kepuasan sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Bertitik tolak dari latar belakang maka akan dikaji lebih jauh tentang “Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh karakteristik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep?
2. Adakah pengaruh status pembiayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh karakteristik, status pembiayaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien, status pembiayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.
- b. Menganalisis pengaruh karakteristik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.
- c. Menganalisis pengaruh status pembiayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.
- e. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap berdasarkan karakteristik pasien, status pembiayaan, kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian dapat menjadi dasar atau referensi bagi penelitian-penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien atau dalam konteks layanan kesehatan yang berbeda sehingga tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas.
3. Rumah sakit dapat menggunakan hasil penelitian untuk mengembangkan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran, dengan memperhatikan karakteristik pasien dan status pembiayaan agar kualitas pelayanan meningkat dan kepuasan pasien tercapai.
4. Dengan memahami hubungan antara karakteristik pasien, status pembiayaan, dan kepuasan, manajemen rumah sakit dapat merancang program yang mampu meningkatkan kepuasan pasien, misalnya dengan memperbaiki mekanisme pembiayaan atau pelayanan khusus untuk segmen tertentu.
5. Kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan citra positif rumah sakit di mata publik, yang berdampak pada peningkatan jumlah pasien baru dan keberlangsungan bisnis rumah sakit.
6. Kebijakan tentang pembiayaan dan pengelolaan rumah sakit dapat dikaji ulang dan disempurnakan berdasarkan temuan empiris terkait pengaruh status pembiayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

7. Bagi pemerintah maupun penyelenggara asuransi, hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk merancang program pembiayaan yang memberi dampak positif terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.2 Tabel Keaslian Penelitian

No.	Nama Penulis dan Judul Penelitian	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Novi Inriyanny Suwendro. (2024) Hubungan Karakteristik Pasien dengan kepuasan Pelayanan di puskesmas pantolan palu	Studi cross sectional dengan 100 responden .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pelayanan, namun tidak ada hubungan signifikan dengan pendapatan.
2	Ibrahim dan Kassaming (2024). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSUD Nene Mallomo Sikidap .	Deskriptif analitik dengan survei cross sectional pada 40 responden	Berdasarkan hasil yang telah dilakukan di UPT RSUD Nene Mallomo Kab. Sidrap hasil penelitian yang saya lakukan pada tanggal 15 juni 2022 sampai pada tanggal 15 juli 2022 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji univariat pada kategori keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible) dapat dilihat bahwa kuliatas pelayanan di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap sangat puas dengan presentase 97,5% dan tidak puas dengan presentase 2,5%
3	Engga Purnama dan Farida Yuliaty. (2025).Fa ktor Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di RS Indonesia: Studi Literatur.	Studi Literatur	Beberapa studi menunjukkan kualitas pelayanan sebagai prediktor kepuasan pasien yang berujung pada loyalitas.
4	Michi Sitepu dan Kosasih Kosasih. (2024). Analisis loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening.	Studi Literatur	Penerapan kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien terhadap RS. Loyalitas dan kepuasan pasien berperan penting sebagai indikator utama yang dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan RS. Rekomendasi yang dihasilkan dari kajian ini mencakup pentingnya loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien untuk mencapai kualitas layanan RS yang lebih baik.

5	Putri Astrian maharani dan ai susi Susanti. (2024). Evaluasi kepuasan pasien terhadap loyalitas dalam pengaruh pelayanan administrasi RS Bhayangkara TK II Sartika Asih bandung	Studi cross sectional dengan 99 responden	Kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung pada umumnya sudah dapat dikatakan baik. Sedangkan secara simultan variabel sama-sama berpengaruh, dan secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan mempengaruhi.
---	---	---	--