

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada seseorang atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan / atau paliatif (UU Nomor 17 Tahun 2023 Ttg Kesehatan, 2023).

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan / atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat gawat darurat (UU Nomor 17 Tahun 2023 Ttg Kesehatan, 2023) .

Rumah sakit merupakan suatu subsistem dalam pelayanan Kesehatan yang tidak hanya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, pelayanan perawatan, pelayanan unit gawat darurat, rawat inap (*in-patient*) dan rawat jalan (*out-patient*) saja, namun rumah sakit juga menyelenggarakan pelayanan administrative . Di satu sisi, setiap rumah sakit dituntut, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, di sisi yang lain, pengelolaan rumah sakit harus tetap surplus secara finansial (Muhardi_ et al., 2020).

Untuk mengelola sebuah rumah sakit, sama seperti usaha usaha lainnya, perlu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Manajemen Rumah sakit adalah koordinasi antara berbagai sumberdaya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, ada kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan .

Dalam rangka menjalankan fungsi pengendalian maka perlu dilakukan penilaian kinerja (Sabarguna, 2009).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja dapat juga digambarkan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi, perusahaan yang tertuang dalam perumusan strategy planning suatu perusahaan (Sa'adah & Maksum, 2018).

Pengukuran kinerja adalah proses dimana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi dan akuisisi yang dilakukan. Tujuan mendasar di balik dilakukannya pengukuran adalah untuk meningkatkan kinerja secara umum (Sa'adah & Maksum, 2018).

Sesungguhnya tujuan akhir (*ultimate goal*) dari pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien (*patient satisfication*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfication*). Pengguna jasa pelayanan Kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya. Kepuasan pasien akan terkait erat dengan loyalitas pasien (*patient loyalty*) yang berhubungan dengan implikasi ekonomi yang signifikan. Loyalitas berhubungan dengan perilaku (*behavior*) yang membuat pasien menjadi pelanggan tetap yang setiap tahun secara nyata diharapkan dapat menambah nilai usaha dan secara terus menerus memberikan manfaat bagi rumah sakit. Jadi kepuasan pasien adalah *antecedent* dari loyalitas pasien (Wijono, 2008).

Rumah sakit sebagai perusahaan di bidang jasa harus memperhatikan bagaimana pelanggannya agar berhasil (Sa'adah & Maksum, 2018).

Mempertimbangkan perspektif pelanggan antara lain:

- Kepuasan Pelanggan (*customer satisfication*)
- Retensi Pelanggan (*customer retension*)
- Pangsa pasar (*market share*)
- Pelanggan yang profitable

Pelanggan yang puas akan berupaya datang kembali dan melakukan pembelian produk lain, serta akan memberitahu orang lain tentang pengalaman

baiknya. Pelanggan yang tidak puas akan pindah ke kompetitor dan beralih produk kompetitor. Kepuasan adalah perasaan dimana senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila yang diharapkan oleh pelanggan tersebut sesuai dengan kenyataan (hasil kinerja perusahaan)(Kotler & Armstrong, 2011).

Menurut Wijono (2008), manfaat mengetahui Kepuasan Pasien adalah:

1. Mengetahui, tidak menebak atau mengira-ngira, tingkatan kepuasan pasien, keluarga atau temannya, dan staff.
2. Monitor kepuasan sepanjang waktu, akan mengetahui adanya peluang untuk perbaikan, apabila terjadi penurunan kepuasan.
3. Identifikasi aspek/masalah dalam praktek yang meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat merasa senang, meneruskan, memberikan hadiah pada staff yang berjasa dan memperkuat kebersamaan mereka.
4. mempersempit aspek yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan pasien, sehingga mengetahui adanya aspek yang tidak memuaskan, sehingga dapat dilakukan perbaikan.
5. Memperkuat kembali orientasi pelayanan staf terhadap tuntutan/permintaan pasien dan dilihat hasilnya.
6. Meningkatkan pertanggung jawaban untuk memberikan kepuasan pasien, terhadap diri sendiri, keluarga dan staf hubungan dengan adanya efek dari kegiatan pelayanan kepada pasien.
7. Mengukur hasil inovasi dan perubahan yang dilakukan, apakah mereka mendapatkan manfaat yang dikehendaki.

Penelitian di negara berkembang menunjukkan hubungan yang jelas antara kepuasan pasien dan berbagai pfaktor-faktor, di antaranya kualitas layanan yang tinggi. Kami yakin tautan ini adalah penting juga di sektor layanan kesehatan di Bangladesh. Lebih awal penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat diukur secara memadai menggunakan kerangka

SERVQUAL Parasuraman dkk. 1993, dan versi yang disempurnakan untuk membantu menjelaskan kepuasan pasien (Andaleeb et al., 2007).

Hasil penelitian Naldi Dewi Satriawan dan M. Nadjib Usman pada penjualan sepeda motor matic AHM tahun 2017 menemukan bahwa semakin tinggi nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula retensi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kunci dalam mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke produk lain. Seorang konsumen yang puas terhadap layanan yang terdapat pada suatu produk tidak akan berganti ke produk lain. Oleh sebab itu, perusahaan akan berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan kualitas produk sehingga perusahaan akan menaikkan retensi pelanggan (Satriawan & Usman, 2018).

Customer retention adalah sebuah bentuk keterikatan bathin antara pelanggan atau konsumen dengan produsen atau perusahaan yang ditandai dengan pembelian yang berulang dan bersifat jangka panjang (Kotler & Keller, 2013). Dengan demikian pengertian *Customer retention* adalah segala bentuk kegiatan dan aktivitas yang diarahkan oleh produsen untuk menjaga hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan pelanggan atau konsumennya dalam jangka panjang (Lay et al., 2018).

Customer retention merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku (behavioural loyalty) yang diukur berdasarkan perilaku beli konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi konsumen membeli suatu produk. Sementara itu loyalitas sendiri lebih mengacu pada sikap (attitudinal loyalty) yang diukur berdasarkan komponen-komponen sikap, keyakinan, perasaan, dan kehendak untuk pembelian (Buttle, 2014). Hal ini juga disampaikan oleh Ennew dan Binks (2016) bahwa loyalitas dan retensi merupakan hal yang berbeda. Para peneliti tersebut percaya bahwa loyalitas adalah attitudinal construct atau berhubungan dengan sikap pelanggan terhadap Perusahaan dan retensi merupakan behavioral construct atau berhubungan dengan perilakunya terhadap perusahaan. Meskipun sikap dan perilaku berhubungan, positive attitude tidak selalu menghasilkan perilaku pembelian ulang (Prihatini & Santoso, 2021).

RS Amelia di bawah Yayasan Amelia Husada Utama, sejak tahun 2000 beroperasi RS tipe C. Dalam pelayanannya RS Amelia menetapkan Visi *Menjadi Rumah Sakit Pilihan Masyarakat*. Perkembangan rumah sakit yang cukup baik bisa dilihat dari indikator pelayanan yang telah dicapai. Salah satu indikator tersebut adalah pemanfaatan fasilitas rawat inap yang dinilai dari BOR (*Bed Occupancy Ratio*), yang meningkat dari tahun ke tahun, tahun 2020: 46 %, 2021: 47% dan 2022: 62 %. Angka kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap RS Amelia Pare dari bagian rekam medik terus mengalami peningkatan yaitu tahun 2020 sebanyak 39.695 pasien, tahun 2021 sebanyak 41.146 pasien dan tahun 2022 sebanyak 42.269 pasien. Begitu juga dengan angka retensi pasien yaitu tahun 2021 sebanyak 69,04% dan tahun 2022 sebanyak 74,96%.

Rumah Sakit Amelia Pare sebagai rumah sakit private harus mampu meningkatkan kinerja financial dan non financial sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Yayasan. Seperti kita ketahui bahwa rumah sakit privat sebagai sebuah industri jasa bisa bertahan dan mendapatkan keuntungan tergantung pada pasien yang dilayani. Oleh karena itu sangat penting untuk memperhatikan kepuasan pasien atau pelanggan dan juga harus mampu meningkatkan akuisisi dan retensi pasien. Dengan berbagai pertimbangan dan latar belakang di atas, peneliti melaksanakan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dengan mengadopsi 5 dimensi *Servqual* dari A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonardo L. Berry yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* (A. P. Parasuraman et al., 1988). Selanjutnya akan dilakukan analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien di RS Amelia.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di RS Amelia
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien di RS Amelia?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan dan retensi pasien di RS Amelia Pare dan faktor yang mempengaruhi.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisa tingkat kepuasan pasien di Amelia Pare.
- b. Melakukan analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien di RS Amelia Pare.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai bahan menetapkan kebijakan pengembangan Rumah Sakit Amelia dengan mengetahui faktor kepuasan dan hubungannya dengan retensi RS Amelia Pare.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan kompetensi peneliti dalam bidang perumahsakitian dan cara mengembangkannya.

b. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dalam memperbaiki kinerja Rumah Sakit Amelia agar semakin berkembang dan memenuhi harapan dan kepuasan pasien.