

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi kesehatan dunia (*World Health Organisation*) menjelaskan bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Badar, 2022: 2).

Rumah sakit merupakan bagian terpenting dalam dunia kesehatan, dimana terdapat jenis pelayanan yang mendukung kesehatan masyarakat. Tidak semua rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang sama. Mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur seberapa jauh Rumah Sakit memberikan pelayanannya kepada pasien (Badar, 2022: 2).

Rumah sakit mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dimana keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam UU No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan, oleh karena itu institusi pelayanan kesehatan harus memiliki staf profesional medis yang terorganisir dengan fasilitas pelayanan rawat inap yang memadai dengan memberikan pelayanan medis selama 24 jam sehari dan selama 7 hari dalam 1 minggu, serta memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif (Alwy, 2018: 1).

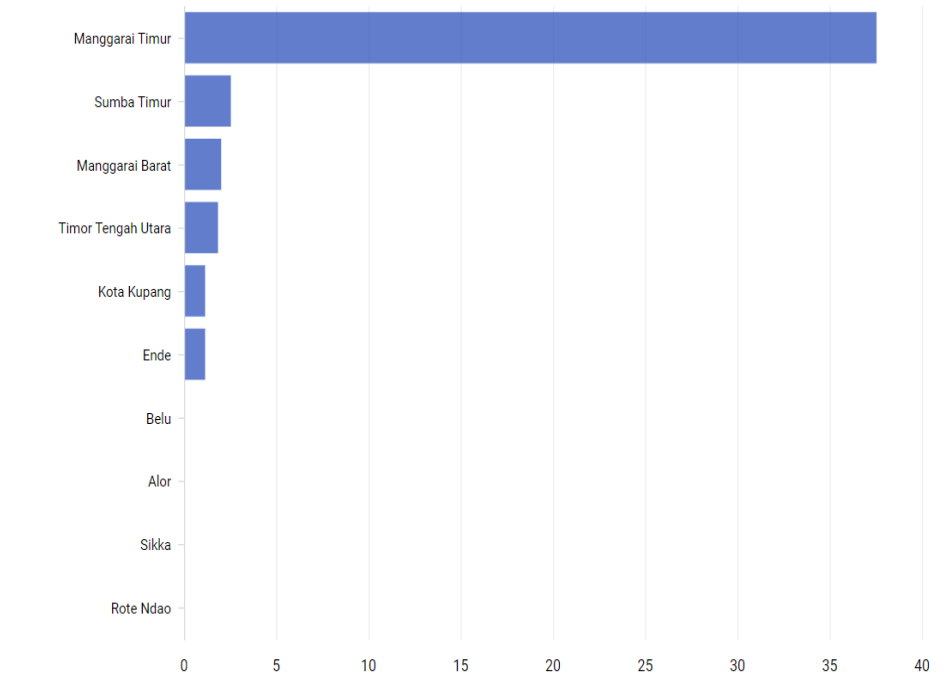
Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Rikayoni, 2019: 127).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Rikayoni, 2019: 127).

Persepsi kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan berupa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun secara langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem maupun prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten, serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi (Syari, 2017: 3).

Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencatat rata-rata BOR (*Bed Occupancy Rate*) di NTT sebesar 2,1% (Databoks, Juni 2022). Angka ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional yang saat ini sebesar 1,89%. Berdasarkan data dari databoks, Kabupaten Manggarai Timur menempati urutan pertama dengan BOR tertinggi sebesar 37,5%. Urutan selanjutnya ditempati oleh Kabupaten Sumba Timur dan Manggarai Barat yang masing-masing dengan catatan BOR sebesar 2,52% dan 2%. Kabupaten Timor Tengah Utara dan Kota Kupang berada di posisi selanjutnya dengan catatan BOR sebesar 1,82% dan 1,13%. Data-data diatas dapat dilihat pada grafik 1.1 sebagai berikut.

**Grafik 1.1 Bed Occupancy Rate NTT tahun 2022**



**Sumber : Databoks Provinsi NTT Juni 2022**

Kualitas pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit dapat diketahui dari profesionalitas tenaga medis maupun layanan lainnya seperti efisien dan efektifnya pelayanan serta terpenuhinya harapan pasien saat menerima pelayanan dari rumah sakit. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima pasien dapat dilihat dari seluruh manajemen pelayanan mulai dari administrasi, dokter, perawat, farmasi, sarana dan prasarana rumah sakit. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena, pasien puas akan berdampak positif bagi rumah sakit seperti :

1. Mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya.

2. Mengajukan orang lain menggunakan jasa pilihannya.
3. Membela rumah sakit apabila ada orang menjelekkkan pilihannya.

Terdapat lima aspek yang dapat digunakan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan suatu rumah sakit yaitu *reability* yang dapat dilihat berdasarkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, *assurance* yaitu rumah sakit memiliki sumberdaya baik sumber daya manusia maupun teknologi dalam melayani pasien, *tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan bukti fisik dari pelayanan yang dilakukan rumah sakit, *emphaty* yaitu rumah sakit dapat memberikan rasa kepedulian terhadap pasien dan *responsiveness* yaitu kemampuan dari para kariawan secara cepat dan tepat dalam mengatasi keluhan dari konsumen (Budiawati, 2023:48)

Survey pendahuluan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh manajemen Rumah Sakit Tentara Tk III Wirasakti Kupang melalui wawancara pada Agustus 2023 terhadap 15 pasien yang berkunjung di intalasi gawat darurat, 5 pasien menyatakan bahwa akan merekomendasikan Rumah Sakit Tentara Tk III Wirasakti kepada kerabatnya yang lain; sedangkan 10 lainnya menyatakan tidak akan merekomendasikan kepada kerabatnya yang lain. Hal ini menjadi pukulan bagi manajemen RST TK III Wirasakti Kupang.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pasien adalah modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali, bahkan pasien

yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Supriyanto, 2010: 3).

Loyalitas pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi. (Fattah, 2009: 2)

Loyalitas dari konsumen tentu tidak langsung muncul saat pertama kali, tetapi baru akan muncul ketika mereka sudah berulang kali mengakses pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit, tentu hal ini yang diharapkan oleh setiap rumah sakit untuk bisa terus bertahan. Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka (Tjiptono, 2011: 3).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu pintu utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instansi bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan kegawatdaruratan terhadap pasien (Rikayoni, 2019: 127). Pemberian pelayanan yang maksimal bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dan dokter.

Unit Gawat Darurat (UGD) atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari Rumah Sakit yang menjadi tujuan pertama kali pasien yang mengalami keadaan darurat agar segera mendapatkan pertolongan pertama. Bukan hanya melakukan pertolongan pertama, perawat bagian IGD juga melakukan proses pencatatan kasus dan tindakan yang dilakukan di IGD serta proses pemindahan pasien dari IGD ke rawat inap jika memang pasien membutuhkan perawatan intensif dan diharuskan melakukan rawat inap, sehingga mengharuskan perawat yang bertugas di IGD selalu ada setiap saat karena pasien atau orang yang membutuhkan pelayanan di IGD dapat terjadi setiap saat (Rikayoni, 2019: 127).

Rumah Sakit Tentara (RST) TK III Wirasakti Kupang merupakan salah satu rumah sakit di kota kupang yang sudah ada sejak tahun 1936. Sejak awal berdiri RST TK III Wirasakti hanya melayani pasien khusus anggota tentara, namun seiring berjalannya waktu, pelayanan dikembangkan juga untuk melayani masyarakat umum. RST TK III Wirasakti memiliki pelayanan poli spesialis, radiologi, laboratorium, ruang rawat inap, ruang operasi dan IGD. Jumlah kunjungan pasien di IGD dari data kunjungan rumah sakit pada tahun 2021-2023 sangat berfluktuatif. Data ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien IGD dari tahun 2021-2023**

Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
Bulan	Kunjungan	Bulan	Kunjungan	Bulan	Kunjungan
Januari	300	Januari	225	Januari	321
Febuari	273	Febuari	243	Febuari	293
Maret	200	Maret	190	Maret	310
April	275	April	178	April	358
Mei	180	Mei	167	Mei	405
Juni	163	Juni	187	Juni	412
Juli	200	Juli	190	Juli	430
Agustus	150	Agustus	162	Agustus	434
September	190	September	157		
Oktober	182	Oktober	169		
November	153	November	187		
Desember	210	Desember	228		

**Sumber : Administrasi RST TK III Wirasakti tahun 2021-2023**

Data pada tabel 1.1 menunjukkan perbandingan jumlah kunjungan dari tahun 2021-2023. Banyak faktor yang menentukan jumlah kunjungan pada IGD, salah satu faktor yang dapat dilihat secara langsung adalah keberadaan gedung lama dan belum diperbarui semenjak berdiri. Hasil wawancara yang dilakukan pada pasien menunjukkan banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan bangunan yang sangat kuno dan suasana rumah sakit yang kurang penerangan sehingga pasien merasa tidak nyaman. Dengan berbagai pertimbangan, akhirnya RST TK III Wirasakti melakukan berbagai perbaikan, dengan memulai pembangunan gedung baru yang mulai beroperasi pada Januari 2023.

Peningkatan fasilitas diharapkan mampu meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit dan membuat pasien menjadi loyal terhadap pengobatan di rumah sakit. Studi survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di IGD RST TK III

Wirasakti Kupang menunjukkan bahwa, lambatnya pemeriksaan dokter dan perawat serta kurangnya keberadaan dokter dan perawat ketika dibutuhkan membuat pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Kurang bersih dan rapinya ruang IGD membuat pasien merasa tidak nyaman, hal ini merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rolando Jacobis, 2013 tentang “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado” menunjukkan item-item yang berpengaruh adalah kehandalan, daya tanggap, dan empati, sedangkan jaminan dan sarana fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Alwy, 2018 dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makasar)” menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara responsiveness, assurance, tangible, emphaty, dan realibility dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Kota Makasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Isbandono, 2009 tentang loyalitas pelanggan : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Tri Utami, 2020 tentang Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit menunjukkan bahwa citra rumah sakit, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.



Melihat semua fenomena tersebut diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi responden terhadap aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* di RST TK III Wirasakti Kupang?
2. Apakah aspek kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
3. Apakah aspek jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
4. Apakah aspek bukti langsung (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
5. Apakah aspek empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
6. Apakah aspek daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
7. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien untuk berobat di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang?
8. Apakah kepuasan pasien memediasi aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien di RST TK III Wirasakti Kupang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi responden terhadap aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* di RST TK III Wirasakti Kupang
2. Menganalisa pengaruh kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang
3. Menganalisa pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang
4. Menganalisa pengaruh bukti langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang
5. Menganalisa pengaruh empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang
6. Menganalisa pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang
7. Menganalisa pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien untuk berobat di IGD RST Tk III Wirasakit Kupang.
8. Mengetahui kepuasan pasien memediasi aspek *reliability*, *assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap loyalitas pasien di RST TK III Wirasakti Kupang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam rangka peningkatan kinerja terhadap pelayanan IGD.

## 2. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan meningkatkan pelayanan Kesehatan dan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## 3. Manfaat Bagi Almamater

Dapat dijadikan informasi dan referensi bagi penelitian lain untuk melakukan penelitian berkelanjutan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dirumah sakit.