

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2020). Pelayanan di rumah sakit sangat kompleks, padat pakar dan padat modal yang menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, penelitian, serta jenis disiplin. Agar rumah sakit berjalan sesuai profesional dalam bidang medis maupun administrasi kesehatan, rumah sakit harus memiliki tolok ukur untuk menjamin peningkatan mutu disetiap tingkatan (Alfiansyah et al., 2020)

Dalam upaya untuk menjamin peningkatan mutu, rumah sakit perlu mengarah pada pasien yang adalah pembeli jasa pelayanan. Salah satu kuncinya ialah berusaha memenuhi kebutuhan kesehatan pasien sehingga pasien puas dan gembira dengan pengalaman dirawat dirumah sakit tersebut. Pasien yang sudah puas perlu dipertahankan. “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan” (Tjiptono, 2020).

Dalam mendorong pasien merasa puas dibutuhkan faktor kuat dalam hal tersebut. Faktor penting ini adalah citra rumah sakit, fasilitas, kualitas pelayanan, dan komunikasi. Selanjutnya, Tjiptono & Chandra (2015) menyatakan pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang timbul dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas usaha jasa bersangkutan di mata pelanggan. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2013).

Ketika rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepastian (*emphaty*) (Satria, 2016). Perusahaan yang mengoptimalkan proses layanannya pada lima dimensi tersebut dikatakan berkualitas baik. Dengan menyajikan kelima dimensi tersebut sebaik mungkin, pelanggan akan terpuaskan, dan kepuasan pelanggan memberi keuntungan bagi perusahaan karena kualitas dan kepuasan adalah indikator penting bagi daya saing perusahaan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik. Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI) telah disusun oleh PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia) sebagai rangkuman nilai-nilai dan norma-norma perumahsakitannya yang dijadikan pedoman bagi seluruh pihak yang terlibat dan berkepentingan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rumah sakit di Indonesia. Rumah sakit yang mengikuti standar kode etik tersebut dapat dikatakan terpercaya karena selalu berusaha mematuhi aturan dan telah sesuai standar perumahsakitannya Indonesia. Kode etik rumah sakit yang mengikuti standar tentu mendapat reputasi yang baik. Sehingga berkualitas/bermutunya suatu layanan rumah sakit meningkatkan citra RS tersebut (Prapitasari, 2020)

Citra rumah sakit adalah wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diberikan dan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut. Sebuah citra memengaruhi level loyalitas pelanggan, dan niat pembelian kembali. Citra yang positif akan menunjang keberhasilan perusahaan, sebaliknya citra yang negatif mengakibatkan perusahaan ditinggalkan oleh pelanggannya (Nuryadin, 2014). Sikap dan perilaku pasien kepada rumah sakit bergantung pula pada citra rumah sakit. Citra menjadi pembeda antara

satu rumah sakit dengan rumah sakit lain yang dipersepsikan oleh pasien. Sehingga, memahami dan mengelola hubungan antara citra rumah sakit dan intensi pasien rawat inap sangat diperlukan mengingat pengalaman pasien rawat inap akan lebih melekat pada persepsi pasien terhadap rumah sakit.

Mengungkapkan citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungan, selanjutnya ia mengungkapkan bahwa citra rumah sakit memberikan pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pasien. menguji kualitas layanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien melalui peningkatan layanan dan kepuasan pasien. Rumah sakit dengan citra positif yang melekat padanya dimata pelanggan, relatif memiliki produk yang lebih bisa diterima masyarakat. Selain itu, rumah sakit tempat pasien inap dirawat akan mempengaruhi perasaan pasien apakah memberikan kesan yang baik sehingga pasien puas terhadap rumah sakit (WU, 2011)

faktor penting yang memberi nilai tambah bagi rumah sakit dengan kepuasan ialah ketersediaan fasilitas penunjang layanan kesehatan. Sebagai lembaga yang membawa misi sosial, rumah sakit perlu mengutamakan pelayanan medis utamanya lewat *health provider* (dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya), menggunakan alat-alat kesehatan yang berteknologi canggih, serta fasilitas gedung, sarana pra sarana yang menunjang kenyamanan dan kebutuhan kesehatan pasien khususnya rawat inap sehingga merasa nyaman dan mempengaruhi kesembuhan pasien. Syarat yang harus dipenuhi agar tujuan pelayanan kesehatan terpenuhi tidaklah sedikit. Indikator fasilitas ada enam, yaitu pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan unsur pendukung (Tjiptono, 2014)

Kini rumah sakit harus menyesuaikan perkembangan teknologi medis yang dapat memberi kemudahan untuk mendeteksi berbagai penyakit yang mungkin menyerang pasien. Dengan kompetensi yang terus dikembangkan pihak rumah sakit ini memberi nilai tambah pada konsumennya. Selain untuk

sarana, fasilitas berdaya guna sebagai daya tarik dan faktor yang menentukan pilihan masyarakat. Masyarakat akan lebih memilih rumah sakit dengan gedung yang nyaman dengan desain serta penempatan yang tertata dan dilengkapi alat-alat kesehatan yang menunjang perawatan pasien (Muninjaya, 2011)

Data yang didapat pada saat studi pendahuluan pada tanggal 13 november 2023, didapat total pasien rawat inap tahun 2020-2022 adalah 2020 terdapat 11.527 pasien rawat inap, tahun 2021 terdapat 9.832 pasien, dan tahun 2022 terdapat 13.392 pasien, pada tahun 2021 terdapat penurunan pasien dari tahun 2020 sebanyak 1.695 pasien dan meningkat lagi ditahun 2022 sebanyak 3.560 pasien. Rumah sakit ratu zalecha juga pernah melakukan indeks kepuasan pasiennya pada tahun 2021 dan 2022 pada tahun 2021 indeks kepuasan pasien sebesar 80.73% dan pada tahun 2022 indeks kepuasan pasien sebesar 80.09% dilihat dari data tersebut terdapat penurunan indeks kepuasan pasien dirumah sakit ratu zalecha martapura.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas bahwa citra rumah sakit, fasilitas, kualitas pelayanan dan komunikasi sangat penting untuk mendukung kepuasan pasien maka didapatkan judul "Pengaruh Citra Rumah Sakit, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Ratu Zalecha".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura?
- 1.2.2 Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura?
- 1.2.3 Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura?
- 1.2.4 Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit, fasilitas, kualitas pelayanan, dan komunikasi terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien, pada pasien Rawat Inap BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- b. Untuk mengetahui citra rumah sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- c. Untuk mengetahui fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- e. Untuk mengetahui komunikasi petugas terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- f. Untuk menganalisis pengaruh citra dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- g. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- h. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura
- i. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat secara akademik, diharapkan penelitian ini mampu memberikan penjelasan mengenai pengaruh citra rumah sakit, fasilitas, kualitas pelayanan, dan komunikasi terhadap kepuasan

pasien bpjs rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura

1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi pasien rawat inap BPJS

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi rumah sakit untuk kepuasan pasien BPJS

b. Bagi rumah sakit

Diharapkan nantinya penelitian ini dapat menjadi tolok ukur dalam pengambilan kebijakan untuk memperbaiki citra rumah sakit, fasilitas, kualitas pelayanan, dan komunikasi terhadap kepuasan pasien bpjs rawat inap di rumah sakit pelita insani martapura.

c. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian diatas.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	M.Mufrizal, (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur	a. Sama sama membahas tentang kepuasan pasien b. Teknik pengumpulan data sama sama menggunakan metode kusioner c. Variabel penelitian sebelumnya sama-sama tentang citra, kualitas pelayanan dan juga fasilitas	a. Penelitian sebelumnya menggunakan metode wawancara, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara b. Pada penelitian sebelumnya hanya mempunyai 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan juga fasilitas sedangkan pada penelitian ini mempunyai 4 variabel yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan, fasilitas, dan juga Komunikasi
2.	Lydia Puspita, Endang M. Sasmita, Bida Sari(2020)	Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu	a. Sama sama membahas tentang pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. b. Teknik pengumpulan data, sama-sama menggunakan kuesioner	A. Pada penelitian sebelumnya Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, sedangkan penelitian ini tidak B. Penelitian sebelumnya hanya meneliti citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini juga meneliti fasilitas dan komunikasi
3.	Intan Aulia Annisa, (2021)	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit paru dungus madiun	a. Sama sama membahas tentang kepuasan pasien b. Teknik pengumpulan data sama sama menggunakan metode kusioner	a. Penelitian sebelumnya menggunakan metode wawancara, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara, b. Pada penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ni meneliti tentang kepuasan pasien terhadap. citra rumah sakit, fasilitas, dan komunikasi

