

BAB I

PENDAHULUAN

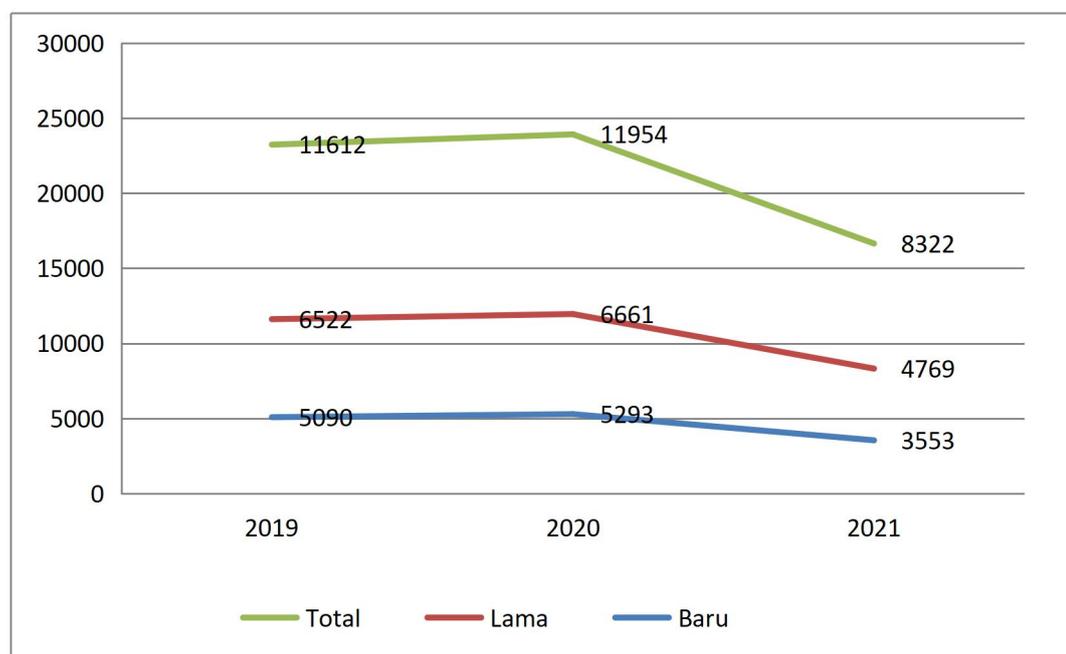
1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah salah satu sektor jasa di Indonesia yang berkembang sangat pesat, ini dapat dibuktikan dengan tingginya persaingan pada jasa layanan kesehatan baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit swasta, serta klinik-klinik kesehatan lainnya. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit untuk dapat bertahan dalam persaingan adalah dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit yang berasal dari jumlah kunjungan pasien. Kunjungan pasien baru ke sebuah rumah sakit mencerminkan minat pasien saat ini untuk menggunakan pelayanan, sedangkan kunjungan pasien lama mencerminkan loyalitas pasien. Salah satu ciri pasien loyal adalah melakukan pembelian atau juga pemanfaatan ulang dari suatu pelayanan. Semakin tinggi frekuensi pemanfaatan ulang suatu pelayanan oleh pasien maka mencerminkan semakin loyal pasien tersebut (Supriadi, 2011).

Loyalitas pasien yang terbentuk karena merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit, bermanfaat bagi pengobatan karena pasien kembali berobat di tempat yang sama dan lebih patuh dalam proses kontrol kesehatan yang dianjurkan (Wijyantono et al., 2018). Loyalitas pasien adalah keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang di masa yang akan datang pasca penggunaan sebuah pelayanan kesehatan dan pasien tersebut mau untuk mereferensikan atau merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya

kepada orang lain. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain nilai yang meliputi harga dan kualitas, citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan pelanggan, pelayanan, dan jaminan atau garansi (Vigaretha & Handayani, 2018). Sedangkan menurut Chrisandita & Darma, (2020) faktor penentu loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan, *waiting time*, citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Paru Sumatera Barat merupakan rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat rujukan paru sesuai dengan tujuan dari pendirian rumah sakit ini. Rumah Sakit Paru Sumatera Barat memberikan pelayanan berupa pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Pada tahun 2019, 2020 dan 2021 diketahui angka kunjungan pasien di bagian Poliklinik mengalami penurunan. Penurunan angka kunjungan pasien dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat Tahun 2019-2021
 (Sumber: Rumah Sakit Paru Sumatera Barat, Data Diolah)

Dari gambar di atas, terlihat bahwa angka kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat pada tahun 2019 sebesar 1162 kunjungan meningkat tahun 2020 sebesar 11954 kunjungan. Walaupun terjadi kenaikan, namun kenaikan tersebut tidak signifikan. Namun, pada tahun 2020 menurun sebesar 8322 kunjungan. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama dan baru menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan di rumah sakit juga akan semakin menurun. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan pasien untuk pemanfaatan rawat jalan di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat masih rendah. Pemanfaatan rawat jalan yang belum optimal oleh masyarakat mengakibatkan utilisasi di rawat jalan belum sesuai dengan harapan manajemen yang berdampak loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit untuk berobat jika dirinya/keluarganya sakit.

Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (*waiting time*) yang dibutuhkan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit (Widiyasa et al., 2018). *Waiting time* adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Rizany et al., 2021). *Waiting time* yang terlalu lama akan menimbulkan dampak terhadap pelayanan pada pasien dan berpotensi terhadap penguluran waktu untuk pelayanan terhadap pasien baru dan kurang maksimalnya perawatan terhadap pasien rawat inap. Penumpukan pasien yang mengakibatkan waktu tunggu terlalu lama ini juga telah menjadi masalah global di beberapa negara (Romiko, 2018).

Hasil observasi dan wawancara terhadap pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat pada bulan Februari 2022, diketahui bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan dan lamanya waktu tunggu. *Waiting time* pasien lebih banyak di habiskan untuk menunggu di bandingkan dengan berkomunikasi dengan petugas kesehatan (dokter dan perawat). Ini menyebabkan pasien kurang mendapatkan informasi sehingga menimbulkan ketidak efektifan dalam pelayanan. Rata-rata pasien yang baru mendaftar untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu waktu di atas 15 menit namun sering kali pasien mendapatkan pengalaman waktu tunggu yang lama. Adapun penyebabnya seperti proses *triase*, kekurangan sumberdaya, menunggu kamar pasien dan kunjungan pasien yang terlalu banyak. *Waiting time* yang cepat akan meningkatkan loyalitas pasien (Widiyasa et al., 2018). Penelitian Chrisandita & Darma (2020) membuktikan bahwa waktu tunggu secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Sikap loyalitas pasien atas pelayanan jasa di rumah sakit juga dapat ditumbuhkan oleh rumah sakit dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien tersebut. Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal (Parasuraman dalam Bajamal & Anindita, 2020). Permasalahan kualitas

pelayanan pada Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dari hasil wawancara dengan pasien rawat jalan diketahui bahwa masih kurangnya penanganan keluhan pasien oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun sudah ada kotak saran dan saluran telepon khusus keluhan. Beberapa pasien mengeluhkan keadaan WC yang kurang bersih, lingkungan atau halaman yang kotor dan tidak teratur, tempat parkir yang tidak teratur dan mengganggu kenyamanan, ruang tunggu yang terlalu sempit, jadwal yang tidak tepat dengan alasan dokter belum ada, kurangnya penjelasan mendalam menyangkut penyakit pasien, serta waktu konsultasi bagi keluarga pasien kurang tersedia dengan maksimal. Maka dari itu, kualitas pelayanan rumah sakit haruslah berorientasi pada kepuasan pasien yang nanti diharapkan dengan kepuasan pasien tersebut akan menciptakan loyalitas pasien.

Penelitian Bajamal & Anindita (2020) membuktikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya dilakukan oleh Baan (2020) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien. Begitu pula dengan penelitian Wijayanti (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Tingkat loyalitas pasien juga dipengaruhi oleh kepercayaan pasien. Menurut Siagian & Cahyono dalam Kurniawan & Ismaya (2016) kepercayaan merupakan sebuah harapan dari pelanggan/pasien bahwa penyedia barang maupun jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, menjabarkan bahwa pelayanan rumah

sakit seyogyanya harus diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan penuh kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Pelayanan kesehatan yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan rasa percaya terhadap pasien yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut sehingga tidak menutup kemungkinan juga akan dapat menimbulkan sikap loyalitas pasien terhadap seluruh pelayanan di rumah sakit. Dari hasil observasi awal menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan berdampak kepada kepercayaan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

Penelitian Wiliana et al. (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat. Penelitian lainnya dilakukan oleh Purba et al. (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas. Nisza (2020) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan jasa kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Dengan kata lain kepuasan pasien adalah produk keluaran (*outcome*) dari suatu layanan jasa kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari

peningkatan mutu layanan jasa kesehatan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, penulis mencoba melakukan survey pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 20 jumlah pasien secara acak di Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Dari hasil survey pendahuluan tersebut didapatkan bahwa 11 orang (55%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka sudah merasa puas terhadap pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat, dan didapatkan juga bahwa 9 orang (45%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka belum merasa puas terhadap pelayanan Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat. Kondisi ini perlu menjadi perhatian serius manajemen rumah sakit untuk dapat mengelola dan menaikkan tingkat kepuasan pasien sehingga nantinya juga akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

Penelitian yang dilakukan Ramli (2019) memberikan bukti bahwa kepuasan pasien yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sedangkan penelitian Pattiasina (2020) membuktikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Terbatasnya penelitian empiris terdahulu yang menganalisis pengaruh *waiting time*, kualitas pelayanan, kepercayaan, loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening membuat peneliti tertarik untuk mengkajinya lebih mendalam yang peneliti tuangkan dalam bentuk tesis dengan judul “**Analisis *Waiting Time*, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kajian identifikasi, banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, diantaranya sebagai berikut:

1. Menurunnya jumlah kunjungan pasien merupakan indikasi rendahnya loyalitas pasien.
2. Masih ada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan Poliklinik.
3. *Waiting time* pasien dalam waktu yang cukup lama untuk menerima layanan kesehatan.
4. Jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di beberapa unit masih belum memenuhi harapan pasien.
5. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik masih kurang memuaskan karena belum sesuai dengan harapan pasien.
6. Fasilitas, bangunan dan ruangan belum memadai.
7. Sikap petugas kesehatan yang kurang ramah.
8. Hubungan antara pasien dan medis dalam berobat belum efektif sehingga pasien merasa tidak terlalu diperhatikan.
9. Kurangnya informasi dan arahan mengenai sistem pelayanan membuat pengunjung atau pasien yang datang merasa kebingungan.
10. Rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan dan tindakan masih rendah.

1.3 Batasan Masalah

Banyaknya faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap loyalitas pasien sesuai dengan identifikasi masalah, maka penelitian ini akan dibatasi pada variabel *waiting time*, kualitas pelayanan, dan kepercayaan sebagai variabel independen, kepuasan pasien sebagai variabel intervening, dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dilakukan pada pasien rawat jalan Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat pada tahun 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *waiting time* terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?

7. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat?
8. Bagaimana pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening?
9. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening?
10. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan:

1. Pengaruh *waiting time* terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.

4. Pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
6. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat
7. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
8. Pengaruh *waiting time* terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
9. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.
10. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dikelompokkan atas manfaat akademik, praktik dan peneliti, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini merupakan implementasi atas teori-teori yang telah penulis dapatkan selama masa studi dan menambah pengetahuan tentang hubungan empiris antara *waiting time*, kualitas pelayanan dan

kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yang akan datang dan dijadikan sebagai salah satu sumber referensi dalam memahami keterkaitan antara *waiting time*, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan informasi bagi pihak Poliklinik Rumah Sakit Paru Sumatera Barat tentang *waiting time*, kualitas pelayanan, kepercayaan dan hubungannya dengan kepuasan pasien serta loyalitas pasien.

- b. Bagi Universitas Putra Indonesia “YPTK”

Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan koleksi perpustakaan dan buku bacaan bagi mahasiswa.