

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit sebagai pusat layanan kesehatan harus berupaya mewujudkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam situasi pasar dengan kompetisi yang ketat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan rumah sakit adalah pengembangan strategi layanan kesehatan sesuai prinsip peningkatan mutu dan keselamatan pasien karena kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien sangat ditentukan oleh kualitas layanan Kesehatan. (Devkota & Neupane, 2017).

Pengembangan strategi layanan dengan fokus pada mutu dan keselamatan pasien diharapkan dapat memenuhi kebutuhan (kepuasan) pasien yang selanjutnya berdampak pada perilaku loyalitas pasien. Hal ini diharapkan dapat berdaya ungkit pada peningkatan kinerja dan citra rumah sakit serta akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas rumah sakit. Pengembangan layanan

lebih lanjut dapat dilakukan dengan adanya profitabilitas yang tinggi sehingga ini akan menjadi alur yang menguntungkan tidak hanya untuk rumah sakit namun juga pasien sebagai pelanggan (Devkota & Neupane, 2017). Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolok ukur aspek keselamatan pasien dan efektivitas klinis karena kepuasan merupakan refleksi layanan kesehatan berdasarkan pengalaman pasien. Beberapa negara termasuk Inggris mewajibkan layanan kesehatan untuk rutin melakukan survei kepuasan pasien (Hamilton et al., 2014), demikian pula di Indonesia, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 juga mewajibkan rumah sakit untuk menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat setidaknya setahun sekali untuk Penyelenggara Pekayanan Publik (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017a).

Aspek multi dimensi konsep loyalitas terdiri dari prediksi kemungkinan pelanggan mengulangi pemakaian jasa / pembelian barang di masa yang akan datang (berniat melakukan sesuatu di masa depan); ekspresi kesan atau pandangan yang positif pelanggan terhadap produk jasa / barang (loyalitas afektif) dan anggapan bahwa penyedia merupakan pilihan satu-satunya untuk transaksi pelanggan di masa yang akan datang (loyalitas kognitif). Konsekuensi dari konsep perspektif loyalitas adalah diperlukan langkah strategis dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalkan kemungkinan pelanggan beralih memilih penyedia lain (Picón et al., 2014).

Kepuasan pelanggan terhadap nilai suatu produk barang / jasa merupakan faktor penting dalam mewujudkan loyalitas pelanggan (Picón et al., 2014). Studi Chen and Wang (2009) membuktikan bahwa survei yang konsisten dan berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan sebaiknya dilakukan oleh perusahaan sebagai monitor dan evaluasi terkait ketidaksesuaian maupun kesesuaian antara kinerja penyedia

layanan terhadap harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang menunjukkan penilaian positif terhadap suatu produk barang atau jasa merupakan salah satu penyebab utama pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang sudah pernah digunakan dan tidak mencoba produk / jasa lain. Kepuasan pelanggan akan dapat menciptakan relasi antara penyedia dan pelanggan secara berkesinambungan, hal ini sangat penting untuk menjadikan pelanggan tersebut loyal (Picón et al., 2014).

RSUD Dr Soetomo merupakan Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga dengan visi menjadi rumah sakit tersier yang terpercaya, aman, bermutu tinggi dan mandiri. Sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kelola RSUD Dr Soetomo memiliki 4 misi untuk tercapainya visi. Direktorat Pendidikan Profesi, Penelitian dan SDM memiliki misi ke 2 yaitu menyelenggarakan Pendidikan dan penelitian tenaga kesehatan yang berintegritas tinggi, profesional, inovatif dan melakukan jejaring pendidikan penelitian yang terintegrasi (*Academic Health Care*), pusat pengembangan bidang kesehatan yang bermutu tinggi serta mewujudkan Sumber Daya Manusia

yang handal. Potensi RSUD Dr Soetomo seperti disebutkan di atas merupakan modal dasar dalam upaya mewujudkan visi dan misi tersebut. Pencapaian visi RSUD Dr Soetomo harus didukung dengan mutu layanan yang baik sesuai Rencana Strategis RSUD Dr Soetomo 2019-2024 yang telah dicanangkan dengan slogan peningkatan mutu pelayanan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama dan Rumah Sakit Rujukan Nasional Indonesia Timur melalui *Continuous Improvement of Accessibility, Safety and Quality (ASQ)* dalam *Academic Health System (AHS)* (Direktur Utama RSUD Dr. Soetomo, 2019).

RSUD Dr. Soetomo saat ini sudah memiliki akreditasi baik internasional *Join Commission International (JCI)* maupun nasional Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Komitmen RSUD Dr. Soetomo pada layanan kesehatan berfokus kepada pasien dan penerapan layanan yang menyesuaikan dengan budaya lokal untuk selalu meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan ditunjukkan survei kepuasan pasien pada seluruh instalasi layanan setiap tahun dengan menggunakan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) (Direktur Utama RSUD Dr. Soetomo, 2019).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengatur tentang prinsip pelayanan dan menyebutkan 9 indikator sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran IKM yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya / tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan sarana prasarana (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017a). Kajian Sistematis Review yang kami lakukan membuktikan bahwa secara umum kompetensi tenaga kesehatan rumah sakit, faktor tangible (fasilitas), komunikasi, ketepatan waktu kerja (responsiveness), waktu tunggu pasien (kepuasan dan ketanggapan fasilitas), sistem antrian, ketersediaan obat (faktor harga, kepuasan fasilitas), memberikan informasi kepada klien (kepercayaan dan komunikasi, jaminan), perlakuan yang sama

bagi pasien yang tidak diasuransikan, dan sistem pengaduan bagi klien (citra rumah sakit) berdampak pada loyalitas pasien secara langsung maupun tidak langsung (Prakoeswa et al., 2022).

Survei IKM tahunan telah dilakukan di RSUD Dr Soetomo sejak tahun 2017. Studi retrospektif tentang laporan survey IKM tahun 2017 – 2020 pada seluruh instalasi layanan di RSUD Dr Soetomo (sedang dalam proses publikasi) menunjukkan bahwa selama periode 4 tahun tersebut nilai komposit IKM berturut-turut dari tahun 2017 sampai dengan 2020 adalah sebagai berikut: 75,08; 77,9; 77,95; 80,14. Keseluruhan nilai tersebut termasuk dalam kategori B (baik). Dengan fakta dalam 4 tahun terakhir tidak ada peningkatan kategori penilaian nilai IKM komposit tersebut menunjukkan terdapat masalah yang urgen untuk dilakukan telaah dan rekomendasi sebagai solusi. Berbagai riset telah membuktikan bahwa pengukuran kepuasan pasien dapat berpengaruh pada loyalitas pasien yang akhirnya berpotensi menghambat tercapainya target Program Unggulan RSUD Dr Soetomo (Prakoeswa et al., 2021).

Fakta adanya kegagalan untuk meningkatkan kategori nilai kepuasan pelanggan (IKM) menjadi sangat baik selama 4 tahun terakhir membuat jajaran manajemen RSUD Dr Soetomo, khususnya Direktorat Pendidikan Profesi dan Penelitian serta SDM melakukan inovasi untuk melakukan survei periodik triwulan sebagai pengganti survei yang biasanya dilakukan setahun sekali. Perubahan survei tahunan menjadi survei triwulan yang dilakukan pada tahun 2021 diharapkan dapat memberi informasi serta monitor dan evaluasi kualitas layanan kesehatan sebagai *core business* RSUD Dr Soetomo melalui monitor dan evaluasi dinamika kepuasan pasien dari waktu ke waktu. Setelah survei periodik triwulan, manajemen RSUD Dr Soetomo melakukan sosialisasi hasil survei tersebut pada seluruh Kepala Instalasi, pertemuan ini juga menjadi ajang diskusi dan pemberian *feedback* dua arah antara manajemen dan instalasi sebagai unit penghasil di rumah sakit. Dengan demikian baik pihak manajemen dan instalasi dapat melakukan evaluasi dan tindakan-tindakan pengelolaan secara lebih cepat dan tanggap serta

berkesinambungan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017a).

Inovasi tersebut dilakukan sebagai ikhtiar untuk mengakselerasi pencapaian layanan superior (*superior service performance*) kepada para pelanggan (Bernhardt et al., 2000). Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 80 tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit pada Pasal 12 (1) disebutkan bahwa pelaporan dan rekomendasi kepada Direktur Rumah Sakit paling sedikit 3 bulan atau sewaktu-waktu bila diperlukan (Kemenkes, 2020).

Survei tentang loyalitas pasien yang merupakan anteseden antara kepuasan pasien dengan profitabilitas rumah sakit merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh sebuah rumah sakit. RSUD Dr Soetomo belum pernah melakukan survei loyalitas pasien sampai dengan tahun 2020. Dengan demikian pada tahun 2021 Direktorat Pendidikan Profesi dan Penelitian serta SDM RSUD Dr Soetomo juga melakukan survei periodik triwulan tentang loyalitas pasien, selain melakukan melakukan survei periodik triwulan tentang kepuasan pasien seperti disampaikan di

atas. Pengukuran loyalitas pasien di RSUD Dr Soetomo berdasarkan *Net Promoter Score* (NPS) yang merupakan salah satu cara mengevaluasi loyalitas pasien yang diimplementasikan sebagai pengukur kualitas layanan perusahaan dengan skala multi nasional maupun internasional termasuk layanan kesehatan. Hasil pengukuran loyalitas pasien yang dilakukan sistematis dan berkesinambungan dapat diharapkan dapat memperbaiki kualitas mutu dan akhirnya meningkatkan profitabilitas rumah sakit sebagai layanan kesehatan. Publikasi studi oleh Viitanen yang dilakukan di berbagai rumah sakit di Finlandia membuktikan bahwa implementasi pengukuran loyalitas pasien pada layanan kesehatan telah dilakukan dengan baik. Konsep pengukuran loyalitas menggunakan metode NPS berdasarkan jawaban atas sebuah pertanyaan: pada skala 1-10, seberapa besar kemungkinan anda akan merekomendasikan layanan rumah sakit ini kepada orang lain? Sehingga skala data 1-10 (rasio / numerik). Selanjutnya nilai tersebut dapat dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu nilai 9-10 disebut *promoter* (pasien yang sangat puas dan antusias untuk memberi rekomendasi pada keluarga dan teman terkait layanan),

nilai 1-6 disebut *detractor* / pencela (pasien yang sangat tidak puas dan berpotensi menyebarkan pengalaman buruk tentang sebuah layanan produk atau jasa). Di antara 2 kategori tersebut dengan nilai 7-8 dikenal sebagai *passive / neutral* yaitu pasien yang tidak memiliki kecenderungan sebagai *promoter* maupun *detractor*. NPS merupakan perbedaan bersih antara proporsi kelompok *promoter* dan *detractor* (Viitanen, 2021).

Penyedia layanan kesehatan perlu memberi perhatian khusus pada kepuasan dengan loyalitas pasien karena konsep keterkaitan dua aspek tersebut memberi pengaruh pada citra dan profitabilitas perusahaan dalam hal ini rumah sakit (Ramli, 2019). Hal ini dapat terjadi karena dampak pada peningkatan jumlah pasien sebagai pangsa pasar akan dapat pula meningkatkan keuntungan melalui peningkatan penjualan jasa (Chang et al., 2013; Devkota & Neupane, 2017; Karatepe et al., 2005). Citra, kualitas layanan, fasilitas rumah sakit memiliki dampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit. Beberapa penelitian juga membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak tidak langsung pada loyalitas pasien melalui kepuasan

pasien (Prakoewa et al., 2022). Beberapa studi membuktikan bahwa pasien yang puas masih dapat beralih ke rumah sakit lain, hal ini menunjukkan kompleksitas hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien (Sugianto, 2017). Fenomena ini dapat terjadi karena terdapat variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien (Suciati & Hidayah, 2013; Sugianto, 2017). Walsh et al. (2008) membuktikan variabel moderasi antara kepuasan dan loyalitas pada industri ritel adalah: usia, pendapatan, jenis kelamin dan keahlian, program loyalitas, dan insiden kritis. Sugianto (2017) membuktikan variabel moderasi usia, pendapatan, keahlian, program dan insiden kritis antara kepuasan dan loyalitas pada industri penerbangan. Studi yang dilakukan oleh Stan (2015) pada retailer di Amerika membuktikan jenis kelamin sebagai faktor moderasi antara kepuasan dan loyalitas. Klopotan et al. (2014) membuktikan tingkat pendidikan, usia dan jenis kelamin sebagai faktor moderasi antara kepuasan dan loyalitas pada populasi random di Kroasia. Sementara riset yang dilakukan oleh Elizar et al. (2020) membuktikan bahwa metode pembayaran bisa menjadi faktor

moderasi antara kepuasan dan loyalitas pada poliklinik pediatri sebuah rumah sakit swasta di Jakarta Timur. Variabel moderasi akan memodifikasi hubungan tradisional antara variabel independen dan dependen. Oleh karena itu, penting untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan mengeksplorasi variabel moderasi terutama di rumah sakit.

Peningkatan nilai kepuasan dan loyalitas pasien setelah survei periodik triwulan, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan moderasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan metode pembayaran di RSUD Dr Soetomo hingga saat ini belum jelas sehingga strategi untuk meningkatkan profitabilitas rumah sakit belum dapat disusun dengan tepat. Kejelasan dibutuhkan untuk menyusun program yang dapat berdaya ungkit pada kepuasan dan loyalitas pasien serta akhirnya profitabilitas rumah sakit.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan masalah penelitian yaitu apakah terdapat peningkatan nilai kepuasan dan

loyalitas pasien setelah dilakukan survei periodik triwulan, serta bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan faktor moderasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan metode pembayaran di RSUD Dr Soetomo? Masalah penelitian dapat dirinci sebagai berikut:

1. Apakah terdapat peningkatan kepuasan pasien setelah survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
2. Apakah terdapat peningkatan loyalitas pasien setelah survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada survei periodik triwulan di RSUD Dr Soetomo?
4. Bagaimanakah peran faktor moderasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan metode pembayaran pada pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada survei periodik triwulan di RSUD Dr Soetomo?

5. Apakah alasan pasien memberi penilaian pada pertanyaan terkait loyalitas?
6. Apakah saran pasien terkait peningkatan layanan pada rumah sakit?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Membuktikan terdapat peningkatan nilai kepuasan pasien (IKM) dan loyalitas pasien (NPS) setelah survei triwulan dan pengaruh kepuasan pasien (IKM) terhadap loyalitas pasien (NPS) dengan faktor moderasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan metode pembayaran di RSUD Dr. Soetomo.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien (IKM) sebelum dan sesudah survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

- b. Menganalisis perbedaan loyalitas pasien (NPS) sebelum dan sesudah survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- c. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien (IKM) terhadap loyalitas pasien (NPS) pada survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo.
- d. Menganalisis peran faktor moderasi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan metode pembayaran terhadap pengaruh kepuasan pasien (IKM) terhadap loyalitas pasien (NPS) pada survei periodik triwulan di RSUD Dr. Soetomo.
- e. Menganalisis respons pasien terhadap pertanyaan: “Mohon disampaikan kepada kami alasan anda memberi penilaian terkait loyalitas?”
- f. Menganalisis respons pasien terhadap pertanyaan: “Apa yang harus dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kepada anda?”

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi rumah sakit terkait dengan pengaruh survei periodik triwulan terhadap perbaikan kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Dr. Soetomo.

2. Manfaat Praktis

a. Pasien

Mendapatkan perbaikan kualitas layanan (sesuai hasil survei) yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien.

b. Tenaga Kesehatan

Mendapatkan bukti tentang peran kualitas layanan yang berdaya ungkit pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

c. Manajemen Rumah Sakit

Mendapatkan informasi sebagai dasar penyusunan program layanan unggulan yang diharapkan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan yang akhirnya meningkatkan profitabilitas rumah sakit.