

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan informasi yang cepat membawa kesadaran yang tinggi bagi masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Kesehatan menjadi modal utama bagi manusia untuk keberlangsungan generasi penerus bangsa di masa depan karena tanpa hidup sehat manusia tidak memiliki arti bagi kehidupan (Muhadjir Effendy, hasil wawancara, 19 Februari 2020, kemenkopmk.go.id). Oleh karena itu, masalah kesehatan menjadi kebutuhan paling pokok bagi seluruh masyarakat.

Rumah sakit adalah institusi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan secara perorangan. Rumah sakit wajib melaksanakan dan merancang muu pelayanan kesehaan sesuai standar (Purwarta, Wijaksono & Alawiyah 2021). Rumah sakit sebagai instansi kesehatan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Sehingga penting bagi petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan secara maksimal tujuannya agar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan (Hartawan & Zaini 2022).

Menurut (Kosnan, 2019) kepuasan konsumen merupakan perasaan yang muncul berdasarkan kesenangan terhadap suatu produk atau kinerja. Kepuasan sebagai ekspektasi konsumen akan terpenuhinya layanan kesehatan yang baik, artinya kepuasan konsumen menjadi cerminan berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima. Dalam mengukur kepuasan konsumen secara umum dilihat berdasarkan sistem mekanisme, prosedur dan persyaratan, biaya, jenis pelayanan, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan waktu penyelesaian kepada konsumen. Jika pelayanan kesehatannya kepada konsumen baik, maka penilaiannya puas. Namun sebaliknya jika pelayanannya buruk, maka penilaian konsumen tidak puas. Adapun 5 dimensi untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen pertama bukti fisik (*tangible*), merupakan dimensi pelayanan berupa tampilan fisik yang dilihat berdasarkan fasilitas yang tersedia dan tampilan petugasnya. Kedua kehandalan (*reliability*), merupakan kemampuan petugas memberikan layanan kesehatan sesuai standar yang berlaku di rumah sakit. Daya

tanggap (*responsiveness*), merupakan sikap atau ketanggapan dalam menyampaikan pesan kepada konsumen. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas memberikan keyakinan kepada konsumen. Perhatian (*emphaty*), merupakan memahami segala kebutuhan konsumen dengan sungguh-sungguh (Sesrianty, 2019).

Sedangkan pengukuran tingkat kepuasan konsumen sesuai standar rumah sakit yaitu dengan melakukan survei menggunakan kuesioner kepada konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Berikut ini data indikator nasional mutu kepuasan pasien:

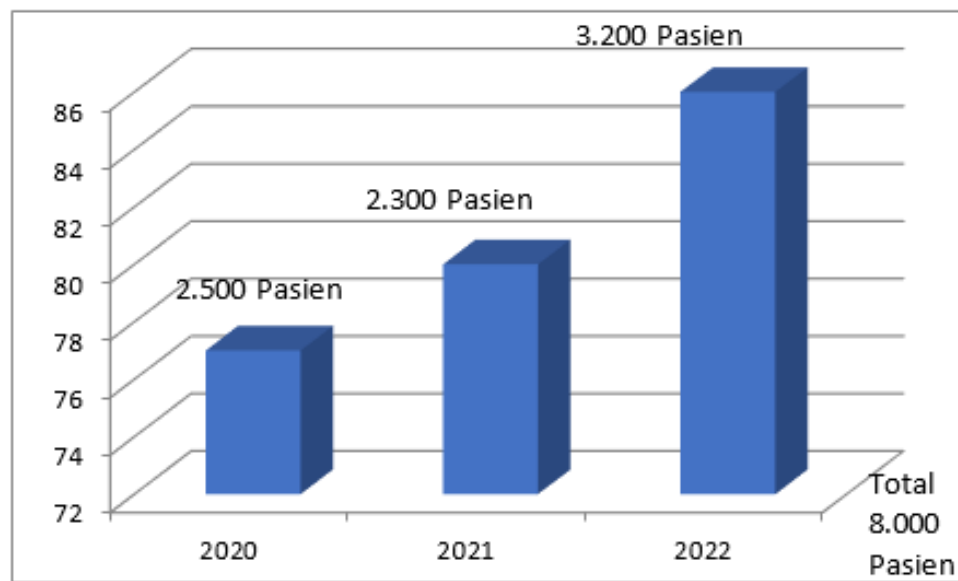


Gambar 1. 1 Data Indikator Nasional Mutu (INM) Kepuasan Pasien Rumah Sakit

Sumber: Kementerian Kesehatan RI, 2022

Berdasarkan data pelaporan Indikator Nasional Mutu (INM) Rumah Sakit Kemenkes RI terdapat sebanyak 676 rumah sakit telah melaporkan pelaporan indikator mutunya per february 2022. Pada pelaporan indikator mutu tersebut Kemenkes RI telah merekapitulasi jumlah kepuasan pasien sebesar (>76,61%) dengan rincian bahwa 76,61% merupakan target dan 71,95% merupakan capaian. Pada data tersebut dapat dilihat bahwa hanya sebagian rumah sakit yang dapat memenuhi target standar peningkatan mutu kepuasan pasien dan sisanya hanya mencapainya saja. Artinya baru sampai pada tahap memenuhi standar saja belum mencapai target yang telah ditentukan oleh Kementerian RI. Oleh karenanya, pihak perusahaan selalu dituntut oleh pasien untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan standar agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Rumah Sakit Insan Permata adalah salah satu rumah sakit umum swasta terletak di daerah Serpong Utara Kota Tangerang Selatan. Status Rumah Sakit Insan Permata termasuk kedalam tipe C yang telah terakreditasi SNARS dan bersertifikasi paripurna. Berdasarkan hasil pra survei penelitian kepuasan pasien di Rumah Sakit Insan Permata dari tahun 2020 sampai 2022 jumlahnya semakin menurun. Berikut ini grafik perkembangan ketidakpuasan Rumah Sakit Insan Permata :



Gambar 1. 2 Data Ketidakpuasan Pasien Rumah Sakit Insan Permata

Sumber: Rumah Sakit Insan Permata

Hasil dari pra survei penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 sampai 2022 di Rumah Sakit Insan Permata sebanyak 8000 sampel kuesioner yang dibagikan kepada pasien menunjukkan bahwa pada tahun 2020 sebanyak 77% dengan total 2.500 pasien merasa tidak puas. Pada tahun 2021 sebanyak 80% dengan total 2.300 pasien menunjukkan terjadinya peningkatan sebesar 3% pasien merasa tidak puas. Pada tahun 2022 sebanyak 86% dengan total 3.200 pasien menunjukkan terjadinya peningkatan sebesar 6% pasien tidak merasa puas. Berdasarkan hasil grafik diatas kepuasan Rumah Sakit Insan Permata mengalami penurunan dari tahun 2020 sampai 2022. Oleh karenanya penting dalam melakukan penelitian tentang faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan

karena akan berdampak pada konsumen Rumah Sakit Insan Permata di masa yang akan datang.

Adapun faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah sakit adalah mutu pelayanan (Suahrdi, 2018). Mutu pelayanan merupakan suatu pelayanan kesehatan yang memberikan dampak kepuasan kepada pengguna jasa kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan secara umum dengan menerapkan prosedur dan kebijakan yang sesuai kode etik dan standar profesi (Alfiana, 2019). Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022 telah menetapkan upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan menetapkan standar peningkatan mutu internal dan peningkatan mutu eksternal. Pada standar peningkatan mutu internal rumah sakit diharuskan untuk menetapkan indikator mutu, pengukuran, evaluasi serta perbaikan. Sedangkan standar peningkatan mutu eksternal dengan melakukan sertifikasi maupun akreditasi.

Dalam menciptakan mutu pelayanan yang baik harus memenuhi lima pokok dimensi berupa aspek fisik diantaranya fasilitas yang memadai dan kenyamanan konsumen, kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang cermat dari mulai pemeriksaan secara tepat waktu, mengembangkan kepercayaan pada petugas saat interaksi dengan konsumen memiliki pribadi kasih sayang dan memberikan rasa hormat, kepekaan petugas terhadap kritik atau saran yang diterima dari keluarga konsumen dan kebijakan dari rumah sakit terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Aisyah & Wahyono, 2021).

Selain mutu pelayanan peran citra merek juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Citra merek termasuk kedalam faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen rumah sakit (Afrizal, 2018). Citra merek merupakan pemikiran konsumen terhadap suatu produk, reputasi dan prestasi yang telah diraih melalui hubungan masyarakat (Ardiyanto dan Tabrani, 2019). Citra merek menjadi faktor yang berpengaruh terhadap konsumen dalam pengguna jasa layanan di rumah sakit (Diana Rachmania, 2019). Citra merek merupakan sikap dan pengetahuan konsumen terhadap produk atau pelayanan jasa tujuannya memberikan pesan dari persepsi orang pada merek dan memiliki pengaruh terhadap niat untuk mengambil tindakan pada suatu merek tersebut.

Oleh karenanya citra merek baik akan membantu dalam memperkuat niat pasien untuk memilih rumah sakit. (Ratna, Budi 2021).

Citra merek diartikan sebagai aset yang tidak berwujud (*intangible assets*) dan berharga di rumah sakit. Citra merek baik dapat meningkatkan kepuasan begitupun dengan citra merek yang buruk maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, suatu citra merek baik kepuasannya akan meningkat dan memiliki niat untuk berkunjung kembali (Narullah Hidajahningtyas, 2019). Citra merek rumah sakit memiliki dampak terhadap sikap dan perilaku konsumen ke rumah sakit. Oleh karena itu citra merek beserta faktor pengaruhnya pada intensi konsumen diperlukan, karena citra merek yang positif menghasilkan rumah sakit memperoleh kepuasan, keunggulan dan nilai reputasi yang baik (Porter dan Claycomb, 2018).

Mengacu pada penelitian (Alfina, 2019) menyatakan mutu pelayanan memiliki pengaruh yang erat dan positif terhadap kepuasan pasien. Namun berbeda menurut penelitian (Amary & Suprayitno, 2021) menyatakan mutu pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara untuk variabel citra merek menurut penelitian (Citra et al., 2021) menyatakan bahwa citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Namun berbeda menurut penelitian (Dyah, 2017) citra merek tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karenanya kesimpulannya terdapat perbedaan dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa mutu pelayanan dan citra merek berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka berdasarkan latar permasalahan diatas penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian di rumah sakit yang berjudul Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Merek Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian latar belakang diatas, maka yang akan menjadi permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata?
3. Apakah mutu pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui serta menganalisa:

1. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.
3. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil dari penelitian ini menambah pengetahuan mengenai pengaruh mutu pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

2. Bagi Universitas

Diharapkan hasil dari penelitian ini memberikan manfaat bagi pendidikan sebagai sumber belajar dan informasi serta memberikan referensi untuk melakukan penelitian bagi pihak yang membutuhkan.

3. Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini menjadi masukan untuk mengembangkan sumber daya manusia dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Insan Permata.