

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit, karena pasien yang merasa puas cenderung memberikan rekomendasi positif dan meningkatkan citra rumah sakit. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan tingkat kepercayaan, mengurangi loyalitas, dan mendorong mereka untuk berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Kotler & Keller, 2016; Lee *et al.*, 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga menjadi dasar dalam mengukur keberhasilan penyedia layanan kesehatan dalam memberikan perawatan yang bermutu (WHO, 2023).

Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan. *Service quality Model* yang diperkenalkan oleh Parasuraman *et al.* (1988), menyoroti pentingnya mengurangi kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Lima dimensi kualitas layanan dalam model ini (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terbukti menjadi determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, *Customer value Theory* yang diperkenalkan oleh Zeithaml (1988), menekankan bahwa nilai yang dirasakan pelanggan, berupa manfaat yang diterima dibandingkan dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan, juga memengaruhi kepuasan pasien. Pendekatan integratif antara kedua teori ini telah berhasil digunakan dalam berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan, untuk memahami pengalaman pasien secara holistik (Yildiz & Kara, 2020).

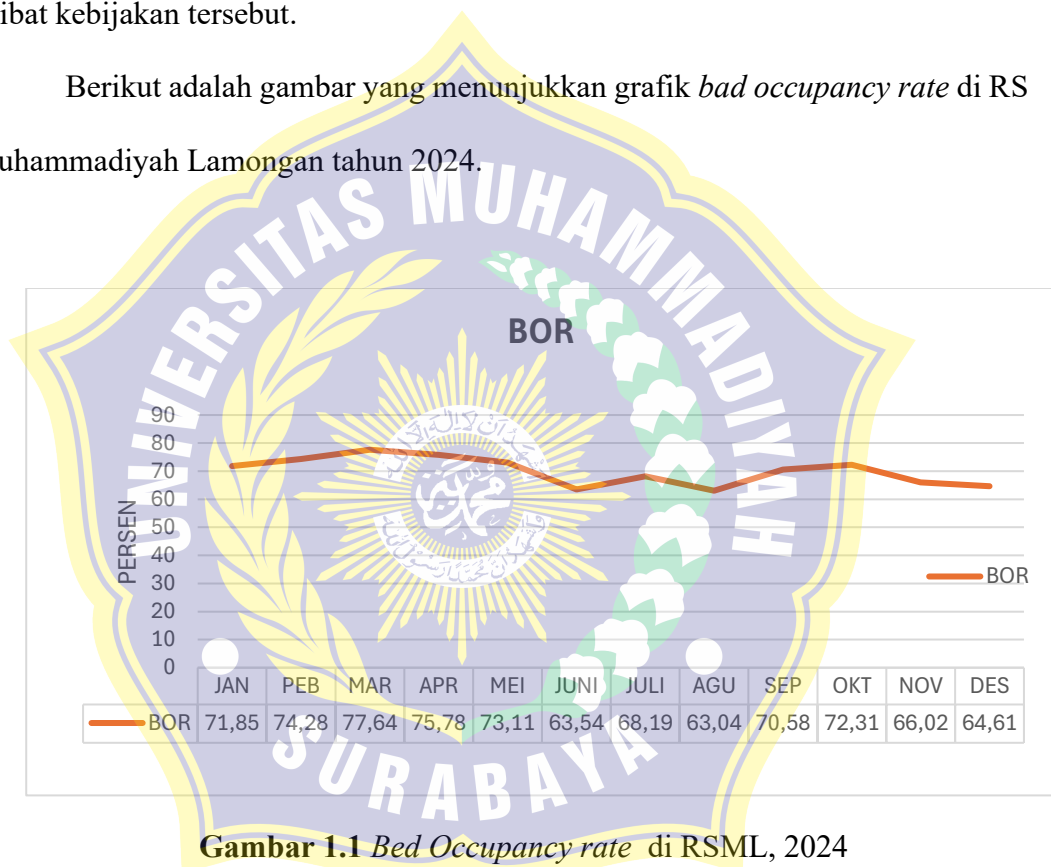
Loyalitas merupakan suatu bentuk keterikatan atau kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek, produk, layanan, atau organisasi yang ditunjukkan melalui perilaku pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, serta resistensi terhadap alternatif lain. Loyalitas menjadi elemen kunci dalam keberlanjutan bisnis karena pelanggan yang loyal cenderung lebih menguntungkan dibandingkan pelanggan baru (Kotler & Keller, 2016). Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan suatu produk atau layanan secara konsisten di masa mendatang, meskipun ada situasi atau pengaruh eksternal yang dapat menyebabkan perubahan perilaku (Oliver, 1999).

Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, loyalitas pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen rumah sakit. Loyalitas mencerminkan kepuasan jangka panjang dan berkontribusi terhadap kesinambungan hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien yang loyal memiliki kemungkinan besar untuk melakukan kunjungan ulang, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, serta menunjukkan toleransi terhadap ketidaksempurnaan layanan (Kumar & Reinartz, 2018). Dalam konteks rumah sakit, loyalitas juga berdampak langsung terhadap stabilitas keuangan dan reputasi institusi (Sundram et al., 2022). Oleh karena itu, pengelolaan loyalitas pasien bukan sekadar strategi pemasaran, tetapi merupakan bagian integral dari pengembangan kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan (Wilson et al., 2020).

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML) adalah rumah sakit tipe B yang menjadi salah satu rujukan utama di Kabupaten Lamongan dan sekitarnya. Dengan rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 70% pada tahun 2024, ini

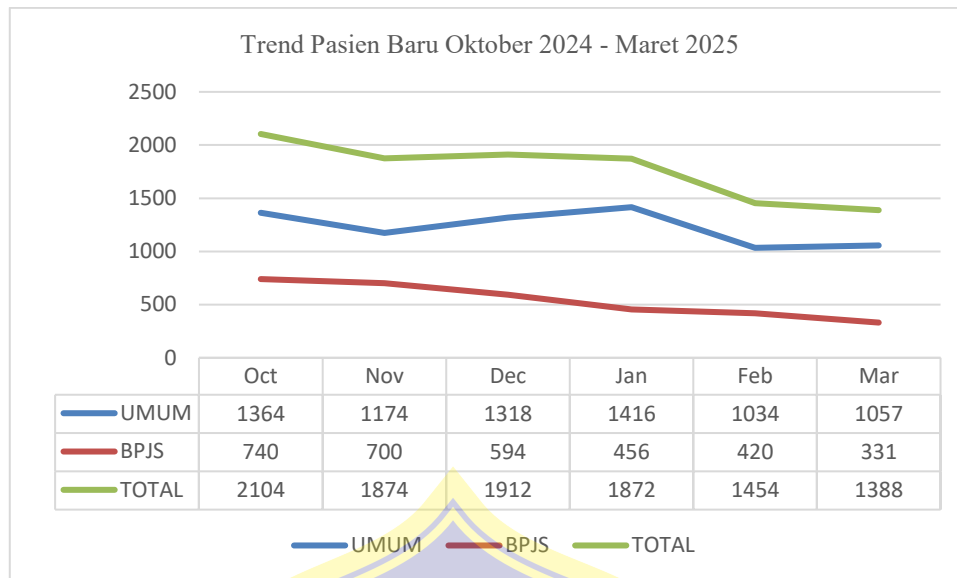
menunjukkan tingkat utilisasi yang optimal. Jumlah pasien keseluruhan baik di Ruang rawat Inap, Ruang Isolasi maupun ruang perawatan Intensif rata rata 2035 pasien perbulan. Namun, perubahan kebijakan BPJS Kesehatan pada Desember 2024, yang membatasi pembiayaan 144 diagnosa, menyebabkan penurunan jumlah pasien rawat inap namun disisi lain, jumlah pasien non-BPJS meningkat dari 25% menjadi 37%, mencerminkan pergeseran preferensi pembiayaan pasien akibat kebijakan tersebut.

Berikut adalah gambar yang menunjukkan grafik *bed occupancy rate* di RS Muhammadiyah Lamongan tahun 2024.



Gambar 1.1 *Bed Occupancy rate* di RSML, 2024

Gambar ini menunjukkan bahwa *Bed Occupancy Rate* di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selama tahun 2024 cukup stabil . *Bed Occupancy rate* antara 63 % hingga 77 %, hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan tempat tidur di RSM Lamongan baik dan stabil. Hal ini bisa menjadi salah satu indikator jika Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam keadaan sehat.



Gambar 1.2 Trend Pasien Baru Bulan Oktober 2024 – Maret 2025

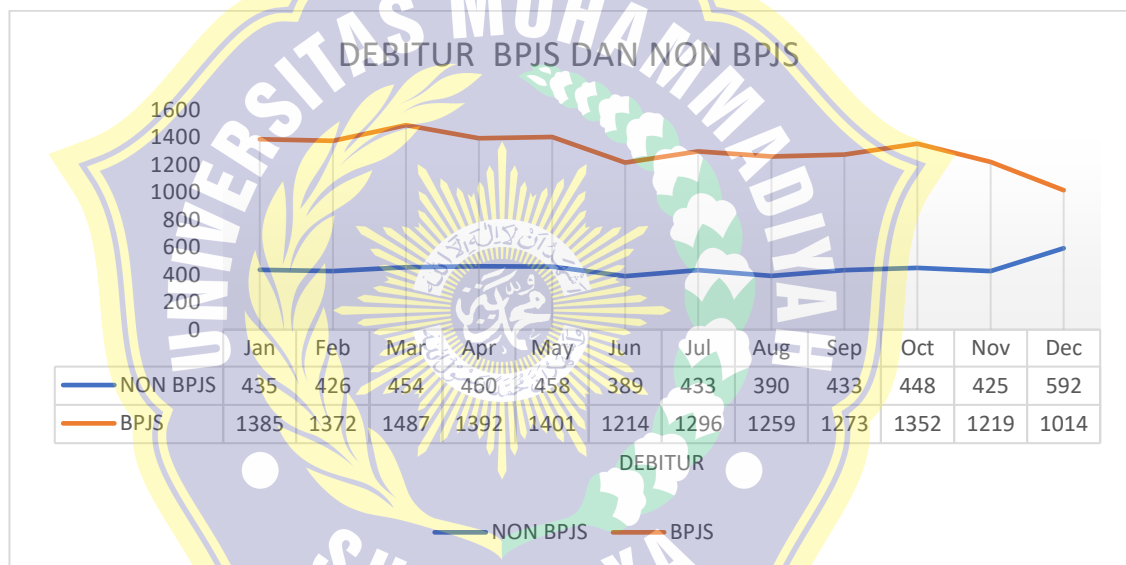
Data tren pasien baru di RS Muhammadiyah Lamongan dari Oktober 2024 hingga Maret 2025 menunjukkan pola yang mengkhawatirkan, khususnya pada segmen pasien non-BPJS (pasien umum). Meskipun sempat mengalami kenaikan dari bulan November ke Januari, yaitu dari 1174 pasien menjadi 1416 pasien, jumlah pasien umum kemudian menurun tajam pada bulan Februari 2025 menjadi 1034 pasien, dan hanya sedikit mengalami peningkatan pada bulan Maret menjadi 1057 pasien. Penurunan signifikan tersebut, sebesar 27% dari Januari ke Februari, mengindikasikan adanya gangguan pada kepuasan atau loyalitas pasien umum. Pasien umum berperan penting sebagai sumber pendapatan langsung rumah sakit karena tidak tergantung pada sistem pembayaran BPJS.

Kuangan juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai Kesehatan Rumah sakit. Laporan Keuangan RS Swasta di Indonesia (2022) yang dikutip oleh Kementerian Kesehatan RI menunjukkan bahwa, rumah sakit dengan proporsi pasien umum lebih besar memiliki arus kas yang lebih stabil dan tidak terlalu bergantung pada *reimbursement* BPJS yang sering mengalami keterlambatan

pembayaran. Tabel dan gambar dibawah ini menjelaskan tentang jenis pembiayaan (debitur) yang ada di RSM Lamongan.

Tabel 1.1 Debitur di RSML 2024

	DEBITUR	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC	TOTAL
IGD	NON BPJS	1213	1146	1329	1275	1186	1088	1080	1048	1059	1162	980	754	13320
	BPJS	593	604	647	686	634	566	643	538	644	654	683	959	7851
KMD	NON BPJS	241	246	271	294	237	222	228	302	185	216	207	239	2888
	BPJS	87	81	71	69	90	74	100	93	97	96	93	113	1064
POLIKLINIK	NON BPJS	4161	3777	3879	3868	4059	3414	4307	4584	4326	5041	4352	4429	50197
	BPJS	7113	6757	6682	6711	7397	6888	7882	7923	7711	7924	7323	7304	87615
RAWAT INAP	NON BPJS	435	426	454	460	458	389	433	390	433	448	425	592	5343
	BPJS	1385	1372	1487	1392	1401	1214	1296	1259	1273	1352	1219	1014	15664



Gambar 1.3 Grafik Debitur Pasien BPJS dan NON BPJS

Gambar 2 menjelaskan bahwa Jumlah pasien yang melakukan pembayaran dengan BPJS dan Non BPJS selalu stabil dengan rata 25% dan pasien BPJS 75 %, namun pada bulan Desember terjadi penurunan pasien BPJS menjadi 63 % dan kenaikan pasien non BPJS menjadi 37 %. Kenaikan pasien Non BPJS ini akan berdampak pada perbaikan keuangan Rumah sakit namun juga adanya tuntutan pada kenaikan kualitas layanan. Tuntutan kenaikan kualitas layanan ini seringkali

diikuti oleh meningkatnya jumlah komplain yang disampaikan oleh pasien dan keluarga.

Berikut adalah daftar komplain pasien yang terjadi pada bulan desember 2024.

Tabel 1.2 Daftar komplain bulan Desember 2024

No.	Bulan	Identitas	Media Komplain	Resume komplain	Layanan	Unit terkait	Grading
1	08/12/2024	Tarmi ny	bpjs kesehatan	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RI	MPA / MPU, MPP , CSO	kuning
2	08/12/2024	M. Khoirul Ain	google bisnis	bintang 4 dengan ulasan: Proses terlalu lama	RI	MPA/ MPU	hijau
3	12/12/2024	Moch Rizqi Dwi Saputro	Kessan jkn mobile	Bintang 1 dengan ulasan kessan: Tidak ada edukasi tentang penyakit	RI	MPA/ MPU	hijau
4	13/12/2024	Yudhatama Umar Rusydi	bpjs kesehatan	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RI	MPA / MPU, MPP , CSO	kuning
5	12/11/2024	Hamba Allah	google bisnis	bintang 4 dengan ulasan: Ettitude Satpam Kurang ramah	RI	MPA / MPU, Keamanan	hijau
6	16/12/2024	M Ardaffa Sava	bpjs kesehatan	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RI	MPA / MPU, CSO	kuning
7	19/12/2024	Suka Suka Gue	google bisnis	bintang 1 dengan ulasan: medik dasar pelayanan lemot, pdahal tidak bpjs	RI	MPA / MPU	hijau
8	19/12/2024	Siti Alisah	google bisnis	bintang 1 dengan ulasan: pelayan lama gk bagus	RI	MPA / MPU	hijau
9	22/12/2024	Istifadah Cahya Rahma	bpjs kesehatan	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RI	MPA / MPU , MPP , CSO	kuning
10	23/12/2024	Kiki 17	google bisnis	Pelayanan kurang ramah	RJ	MPA/ MPU	hijau
11	22/12/2024	Yusuf Tn	wa	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RJ	MPA/ MPU , MPP	hijau
12	30/12/2024	Fahrudin Zaenuri	google bisnis	bintang 2 dengan ulasan: Pembuatan SKKJ Lama	RJ	MPA/ MPU	hijau
13	31/12/2024	Hartono	bpjs kesehatan	Pembiayaan tidak ditanggung Bpjs	RJ	MPA/ MPU , CSO	kuning
14	08/12/2024	Among Purdigdo	live chat portal rsm	Petugas Ugd Kurang sabar	RJ	MPA/ MPU , CSO , IGD	hijau
15	08/12/2024	Lidd	DM IG	Perawat Icu Kurang sabar	RJ	MPA/ MPU , HCU	hijau
16	13/12/2024	Nanda Sholiqui Taqwin	email ke sekretariat	Nomor antrian tidak sama dengan panggilan	RJ	MPA/ MPU , CSO	hijau

Data dari bagian *Customer Service Officer* (CSO) RSML menunjukkan bahwa pada Desember 2024, terdapat 16 komplain, 9 berasal dari Rawat inap , 5 pasien dengan alasan pembiayaan yang tidak ditanggung Bpjs karena adanya pembatasan pembiayaan yang kemudian menjadi pasien non BPJS . Komplain yang berasal dari pasien non BPJS meliputi aspek keramahan, daya tanggap, hingga kualitas fasilitas rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa pasien non-BPJS sering kali memiliki persepsi lebih kritis terhadap kualitas layanan dibandingkan pasien BPJS (Putri & Tantra, 2023).

Rumah Sakit harus proaktif dalam penanganan komplain sehingga pasien akan merasa diperhatikan, dan dilayani dengan baik. Studi oleh Andaleeb (2001), dalam

Health Service Management Research menunjukkan bahwa pasien yang merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik cenderung menyebarkan pengalaman negatifnya, baik secara lisan maupun melalui media sosial, yang dapat merusak reputasi rumah sakit. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018) dalam *Services Marketing*, ketidakmampuan menangani keluhan dengan baik akan mengurangi kepercayaan pasien dan meningkatkan kemungkinan mereka berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain.

Beberapa penelitian terkait kepuasan pasien telah dilakukan sebelumnya di RSML, seperti analisis waktu tunggu di pelayanan rawat jalan (Fahmi Ahmad, 2022) dan hubungan antara *discharge planning* dengan kepuasan pasien (Kuncoro, 2024). Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan pasien non-BPJS dengan pendekatan *Service quality Model* dan *Customer value Theory* terhadap loyalitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan mengevaluasi faktor yang memengaruhi Loyalitas pasien non-BPJS di RSML. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara holistik.

1.2 Kajian Masalah

RSM Lamongan telah diakui sebagai rumah sakit rujukan utama dengan tingkat utilitas yang baik (BOR rata-rata 70%), namun dengan adanya peningkatan jumlah pasien non-BPJS pada bulan Desember 2024 juga memunculkan tantangan baru. Data dari *Customer Service Officer* (CSO) menunjukkan bahwa 16 komplain pasien pada Desember 2024 sebagian besar berasal dari pasien non-BPJS. Komplain mencakup keluhan terhadap pembiayaan, keramahan staf, kecepatan

layanan, dan kondisi fasilitas rawat inap. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan layanan yang diberikan, yang dapat mengancam citra dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Apabila Keluhan pasien tidak ditangani dengan baik maka akan menurunkan kepuasan pasien, menurut *Service quality Model* (Parasuraman *et al.*, 1988), ketidakpuasan pasien dapat terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Pada RSML, lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) tampaknya belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien non-BPJS. Misalnya, pasien non-BPJS sering menginginkan fasilitas yang lebih eksklusif, waktu tunggu yang minimal, dan perhatian lebih dari staf medis.

Selain itu, berdasarkan *Customer value Theory* (Zeithaml, 1988), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh nilai yang dirasakan. Dalam konteks RSML, pasien non-BPJS mungkin membandingkan manfaat yang mereka peroleh dengan biaya atau pengorbanan yang mereka keluarkan. Ketika pasien merasa bahwa biaya yang mereka bayar tidak sebanding dengan manfaat yang mereka terima, potensi ketidakpuasan menjadi semakin besar.

Menurunnya kepuasan akan menyebabkan menurunnya loyalitas pasien. Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk, layanan, atau organisasi yang ditunjukkan melalui pembelian berulang, rekomendasi kepada orang lain, serta ketahanan terhadap pengaruh pesaing (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks layanan kesehatan, loyalitas pasien berarti pasien tetap memilih fasilitas kesehatan yang sama meskipun ada alternatif lain.

Faktor yang menyebabkan hilangnya loyalitas pasien anatar lain:

1.2.1 Ketidakpuasan terhadap Layanan

Pasien atau pelanggan yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan, seperti keterlambatan, kurangnya perhatian dari tenaga medis, atau pelayanan yang tidak ramah, cenderung mencari alternatif lain (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

1.2.2 Rendahnya *Customer value*

Customer value adalah persepsi pelanggan terhadap manfaat yang mereka terima dibandingkan dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu produk atau layanan (Kotler & Keller, 2016). Nilai ini mencakup kualitas produk, harga, kemudahan akses, pengalaman layanan, serta manfaat emosional yang diperoleh pelanggan. Pelanggan yang merasa mendapatkan value tinggi cenderung lebih puas. Kepuasan ini meningkatkan peluang mereka untuk tetap setia pada penyedia layanan (Zeithaml, 1988).

1.2.3 Kurangnya Inovasi dan Diferensiasi

Jika suatu bisnis atau layanan kesehatan tidak melakukan inovasi dalam layanan, pasien dapat beralih ke penyedia yang menawarkan fasilitas atau teknologi lebih baik (Aaker, 1991).

1.2.4 Pelayanan yang Tidak Konsisten

Konsistensi dalam pelayanan sangat penting. Jika pengalaman pelanggan berbeda-beda setiap kali mereka berkunjung, kepercayaan dan loyalitas mereka dapat menurun (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996).

1.2.5 Persaingan yang Ketat

Kehadiran kompetitor yang menawarkan layanan lebih baik, harga lebih murah, atau fasilitas lebih lengkap dapat mengurangi loyalitas pasien (Porter, 1985).

1.2.6 Kurangnya Komunikasi dan Hubungan dengan Pelanggan

Koneksi emosional antara pelanggan dan penyedia layanan sangat penting. Jika tidak ada komunikasi yang baik atau personalisasi dalam pelayanan, pelanggan dapat merasa kurang dihargai dan beralih ke pesaing (Reichheld & Scheffer, 2000).

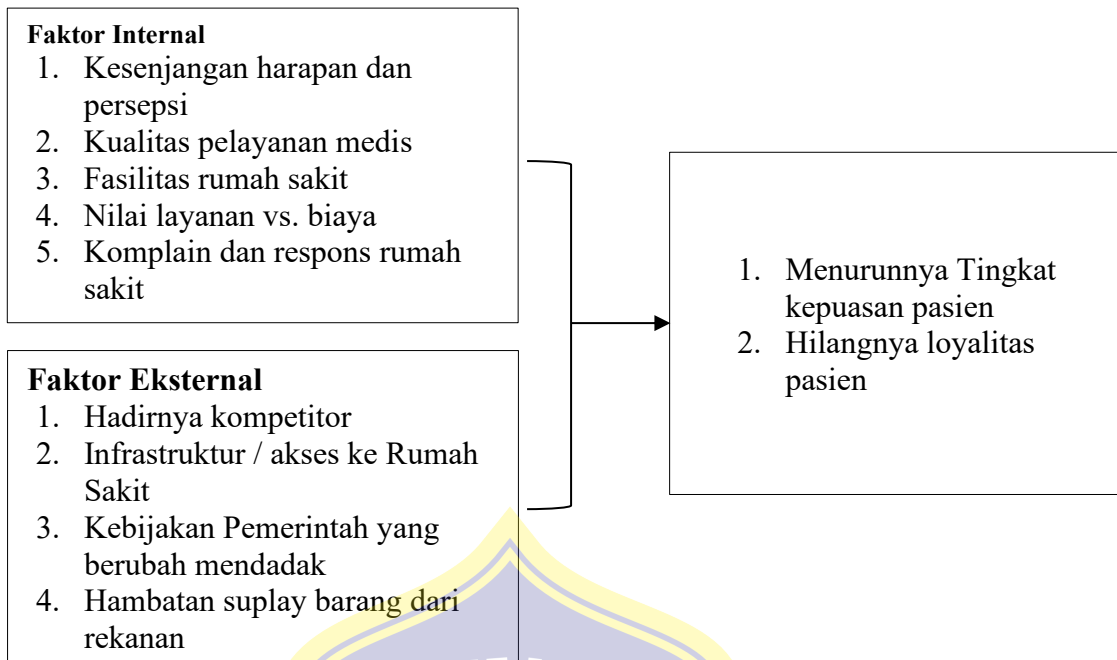
1.2.7 Perubahan Kebijakan yang Tidak Menguntungkan

Dalam konteks layanan kesehatan, perubahan kebijakan yang mendadak, seperti pembatasan layanan BPJS tanpa sosialisasi, dapat menyebabkan pasien mencari alternatif lain.

Oleh karena itu, analisis mendalam diperlukan untuk memahami akar penyebab ketidakpuasan pasien non-BPJS di RSML yang bisa berdampak terhadap hilangnya loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan *Service quality Model* dan *Customer value Theory*, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan nilai yang dirasakan pasien non-BPJS di RSML sehingga mampu menciptakan loyalitas pelanggan.

1.3 Skema Kajian Masalah

Berikut adalah skema kajian masalah yang menggambarkan hubungan antara faktor penyebab dan dampak yang ditimbulkan terhadap loyalitas pasien non-BPJS:



Gambar 1.4 Skema Kajian Masalah

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apakah ada hubungan *Service quality Model* dan *Customer value* pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan?
2. Apakah ada hubungan *Service quality Model* dengan loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan?
3. Apakah ada hubungan *Customer value* dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Lamongan?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis *Service quality Model* dan *Customer value Theory* dalam mengevaluasi loyalitas pasien non-BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *service quality Model* di RS Muhammadiyah Lamongan
2. Mengidentifikasi *sustomer value* pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan.
3. Mengidentifikasi loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan.
4. Menganalisis hubungan *service quality model* dan *customer value* pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan?
5. Menganalisis hubungan *service quality model* dan loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan.
6. Menganalisis hubungan *customer value* dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Lamongan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen melalui *service quality model* dan *customer value* dalam mengevaluasi loyalitas pasien di rumah sakit, terutama dalam konteks pasien non-BPJS.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan, membangun nilai pelanggan, dan memperkuat loyalitas melalui pengalaman pelanggan yang lebih terstruktur.

2. Memberikan pemahaman tentang titik-titik kritis dalam *customer journey* yang dapat dioptimalkan untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
3. Merancang kebijakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan

