

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu badan yang bergerak dalam bidang kesehatan sangat berperan penting bagi terciptanya mutu hidup dan lingkungan hidup bagi masyarakat, sehingga tercipta derajat kesehatan yang tinggi baik bagi kesehatan badaniah, rohani, maupun sosial. Rumah Sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat pada setiap masyarakat agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam era globalisasi sekarang ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang dibawanya. Rumah Sakit di Jakarta Selatan merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan swasta yang memiliki visi menjadi rumah sakit pilihan, dengan menyediakan perawatan pelayanan kesehatan terbaik, aman, bermutu tinggi dan inovatif.

Kepuasan pasien merupakan keluaran “*outcome*” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur (Suratri *et al*, 2018).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang

berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Kuntoro, 2017).

Tabel 1.1
Jumlah Pasien *Telemedicine* Rumah Sakit di Jakarta Selatan
Bulan Januari – September 2022

| No | Bulan | Total <i>Appointment Telemedicine</i> | Total <i>Attended Telemedicine</i> |
|--------------|-----------|---------------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Januari | 760 | 714 |
| 2 | Februari | 3080 | 2809 |
| 3 | Maret | 1543 | 1416 |
| 4 | April | 753 | 705 |
| 5 | Mei | 446 | 425 |
| 6 | Juni | 812 | 766 |
| 7 | Juli | 1197 | 1156 |
| 8 | Agustus | 1341 | 1292 |
| 9 | September | 889 | 857 |
| Total | | 10821 | 10140 |

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa data pasien *telemedicine* pada bulan Januari sampai September 2022 mengalami fluktuasi, sehingga fenomena yang terjadi pada *telemedicine*, yaitu kategori usia lanjut kurang mengerti terkait teknologi, waktu konsultasi pasien tidak sesuai dengan jam praktek dokter, pembayaran belum bisa menggunakan asuransi, dan jarak pengiriman obat hanya 8 – 10 km dari Rumah Sakit.

Penelitian tentang kualitas pelayanan mempengaruhi nilai pelanggan dan kepuasan pasien kesehatan di salah satu RS Jakarta Selatan. Pelayanan online berhubungan dengan kualitas pelayanan pasien dengan loyalitas pasien menunjukkan

hubungan yang saling berkaitan. Kualitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan secara online melalui via telepon perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan secara online, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan online di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Dalam penelitian Meutia Dewi (2016) menyatakan hasil bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kendala, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.

Harga merupakan nilai suatu barang atau jasa yang dinyatakan dengan uang. Harga adalah ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya. Seseorang akan berani membayar suatu produk

dengan harga yang mahal apabila dia menilai kepuasan yang diharapkan terhadap produk yang akan dibelinya itu tinggi. Sebaliknya apabila seseorang itu menilai kepuasannya terhadap suatu produk itu rendah maka dia tidak akan bersedia untuk membayar atau membeli produk itu dengan harga yang mahal. Nilai ekonomis diciptakan oleh kegiatan yang terjadi dalam mekanisme pasar antar pembeli dan penjual (Gitosudarmo, 2014). Selanjutnya Tjiptono menyatakan bahwa harga mempunyai dua peranan penting dalam proses pengambilan keputusan para pembeli yaitu: pertama, peranan Alokasi yakni fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya. Dan kedua, peranan informasi yakni fungsi harga dalam membidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas (Tjiptono, 2008).

Pada penelitian Badaruddin Nurhab (2018) hasil penelitian menunjukkan secara simultan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit M. Yunus Bengkulu. Namun, pada penelitian Riska Dwi Agustin, Kasno T. Kasim, dan Noer Aisyah Barlian (2018) menemukan hasil yang berbeda bahwa harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penyakit infeksi virus corona COVID-19 yang menyebar dengan cepat ke seluruh dunia mengakibatkan banyak perubahan pada sektor ekonomi, sosial dan sistem kesehatan (Liu et al, 2020). Sistem pelayanan kesehatan jarak jauh yang memungkinkan aktifitas pelayanan dan perawatan pasien tanpa harus kontak secara langsung merupakan alternatif yang semakin berkembang (Wosik et al, 2020). Program telemedicine ini memungkinkan akses pasien dan tenaga medis untuk tetap mendapatkan perawatan dengan menjaga kondisi tetap di rumah dan pembatasan sosial sehingga mencegah kerumunan di rumah sakit yang mengurangi penyebaran

virus maupun kemungkinan infeksi nosokomial (Barney et al, 2020), (Liu et al., 2020). Penggunaan telemedicine meningkat dalam tahun terakhir dengan berbagai tantangan antara lain penerimaan pasien atau dokter, kelancaran koneksi, dukungan asuransi yang bervariasi di beberapa negara (Barney et al, 2020).

Dalam situasi pandemic Covid 19, banyak pasien yang ingin berkonsultasi dengan dokter untuk mengatasi keluhannya namun terkendala untuk mendatangi fasilitas kesehatan, hal ini juga berdampak pada sedikitnya jumlah pasien di KMC sehingga sempat menutup layanan. Alternatif layanan telah dikembangkan di beberapa rumah sakit tetapi memerlukan perangkat yang lengkap dan petugas admin yang terampil, layanan dokter online memerlukan tantangan untuk berjalan secara baik dan sepenuhnya dapat membantu pasien yang membutuhkan konsultasi (Kusuma, 2007).

Pada penelitian Asti Widuri dan Hafni Zuchra Noor (2021) menemukan hasil bahwa *telemedicine* dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kunjungan KMC berdasar data kuesioner 88.9% masyarakat berminat untuk melakukan *telemedicine* dengan menunjukkan data dan kepuasan dari pasien. Namun, pada penelitian Hikmahwati dan Sulistiadi (2020) menemukan hasil yang berbeda bahwa dalam penyelenggaraan *telemedicine*, ada beberapa tantangan yang muncul seperti kemampuan teknologi, keamanan data dan privasi pasien, peraturan perundangan, pedoman penggunaan dan masalah pasien belum terbiasa melakukan pertemuan secara daring, dan keterbatasan kemampuan mengoperasikan sarana hubungan secara daring.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA, DAN SISTEM *TELEMEDICINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PADA SALAH SATU RS JAKARTA SELATAN).**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka perumusan yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Apakah analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya, dan sistem *telemedicine* berpengaruh Simultan terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan?
2. Apakah analisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan?
3. Apakah biaya berpengaruh terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan?
4. Apakah sistem *telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya, dan sistem *telemedicine* secara simultan terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh biaya terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh sistem *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di salah satu RS Jakarta Selatan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, biaya, dan sistem *telemedicine* terhadap kepuasan pasien

di salah satu RS Jakarta Selatan, serta dapat memberikan masukan dalam hal pemikiran, yang akan berguna untuk pembuatan keputusan di masa sekarang maupun masa mendatang.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan baik digunakan sebagai referensi maupun sebagai bahan teori bagi penelitian selanjutnya.

