

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam satu negara, pembangunan dalam sektor kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional yang krusial dan mempunyai tujuan untuk bisa meningkatkan tingkat kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk memulai hidup sehat bagi setiap kalangan masyarakat. Hal ini juga mempunyai tujuan untuk bisa mewujudkan derajat kesehatan masyarakat setingg-tingginya. Pembangunan dalam sektor kesehatan ini juga adalah upaya dari seluruh kalangan bangsa Indonesia, baik dari masyarakat, swasta maupun pemerintah dalam membantu pembangunan ekonomi Indonesia. Hal ini dikarenakan sektor ekonomi Rumah Sakit I Indonesia sendiri adalah pelopor ekonomi yang bisa mengangkat ekonomi Indonesia dengan segala kelancaran teknologi yang ada (www.hukor.kemkes.com, diunduh pada 4 Maret 2021).

Rumah Sakit merupakan salah satu industri pelayanan kesehatan dalam pembangunan sektor kesehatan yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan kesehatan individu secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dari layanan tersebut, Rumah Sakit juga melakukan beberapa lini pelayanan diantaranya adalah pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, juga sebagai tempat Pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi di bidang

kesehatan serta tersedia juga layanan untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan (*medical check-up*). Dengan pelayanan-pelayanan yang ada ini, Rumah Sakit bisa lebih memilih untuk berfokus kepada beberapa layanan (www.smartplusconsulting.com, diunduh pada 12 Februari 2021).

Melihat ke belakang dari segi historis, Rumah Sakit dahulu hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan, social, ataupun pemerintah (*non-profit oriented organization*), namun di saat ini sudah banyak yang mendirikan Rumah Sakit yang berbadan usaha swasta yang usahanya berorientasi pada laba (*profit oriented*). Rumah Sakit swasta diharuskan berorientasi pada laba karena para pelaku usaha Rumah Sakit swasta mengembani tanggung jawab kepada para pemegang saham, biaya operasional, biaya pemeliharaan, dan biaya-biaya lainnya dari Rumah Sakit tersebut. Maka dari itu, saat ini bermunculan banyak sekali Rumah Sakit dari Rumah Sakit pemerintahan, keagamaan, swasta, dan lain-lain (www.boardeffect.com, diunduh pada 12 Februari 2021).

Indonesia mempunyai beberapa Tipe Rumah Sakit yang diakui oleh pemerintah Indonesia, Rumah Sakit tersebut adalah Rumah Sakit Tipe A, Tipe B, Tipe C, dan Tipe D. Rumah Sakit Tipe A sendiri adalah Rumah Sakit yang sesuai dengan namanya adalah Rumah Sakit dengan pelayanan kesehatan pusat. Yang artinya, Rumah Sakit Tipe A ini adalah Rumah Sakit rujukan tertinggi (*top referral hospital*) bagi peserta BPJS dan pasien lainnya. Selanjutnya adalah Rumah Sakit Tipe B yang merupakan Rumah Sakit yang memiliki pelayanan kedokteran medis spesialis luas sampai dengan sub-spesialis terbatas. Rumah Sakit Tipe B sendiri dijadikan Rumah Sakit rujukan di Rumah Sakit kabupaten/kota. Rumah Sakit Tipe

B sendiri bertempat di setiap ibukota provinsi, sehingga jika ada rujukan dari Rumah Sakit kabupaten/kota, maka peserta BPJS bisa berobat ke Rumah Sakit Tipe B. Yang ketiga adalah Rumah Sakit Tipe C yang biasa disebut fasilitas kesehatan (fasilitas kesehatan) tingkat dua. Untuk Rumah Sakit Tipe C sendiri memberikan pelayanan kesehatan dari kedokteran sub-spesialis namun lebih terbatas. Seperti contoh, layanan sub-spesialis untuk kesehatan anak, kebidanan, penyakit dalam, kandungan, dan bedah saja. Rumah Sakit Tipe C sendiri menjadi rujukan fasilitas kesehatan tingkat 1 yang adalah puskesmas, dokter pribadi, ataupun poliklinik. Selanjutnya adalah Rumah Sakit Tipe D yang merupakan Rumah Sakit transisi atau sementara. Pasien bisa dirujuk ke Rumah Sakit Tipe D setelah memeriksakan diri ke puskesmas (www.sehatq.com, diunduh pada 19 Februari 2021).

Industri Rumah Sakit di Indonesia mengalami perkembangan jumlah Rumah Sakit yang terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Terlebih dengan adanya kasus positif COVID-19 yang terus bertambah, pemerintah pun mempersiapkan banyak Rumah Sakit siaga COVID-19. Bisa terlihat dalam tabel 1.1, dimana tanpa pandemic pun setiap tahun dari tahun 2015 sampai tahun 2019, Rumah Sakit di Indonesia mengalami kenaikan jumlah yang signifikan (www.databoks.com, diunduh pada 17 Februari 2021).

Tabel 1. 1 Kenaikan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

Tahun	Jumlah Rumah Sakit
2019	2.344
2018	2.269
2017	2.198
2016	2.045
2015	1.951

Sumber: www.statista.com (diunduh pada 17 Februari 2021)

COVID-19 pertama kali dibawa ke negara Indonesia oleh warga negara Jepang yang terinfeksi pada bulan Januari tahun 2020. Mulai saat itu, pemerintah lebih menelusuri siapa yang sudah melakukan kontak dengan warga negara Jepang tersebut. Namun, pemerintah terlambat dalam melakukan penelusuran sehingga COVID-19 telah menyebar dengan cepat di seluruh Indonesia sampai Januari 2021 sudah memakan korban kurang lebih 30.000 orang dari kurang lebih 1 juta masyarakat Indonesia yang terpapar virus *corona*. Banyak Rumah Sakit yang kewalahan dalam menangani semua pasien entah itu pasien COVID-19 ataupun pasien yang mengalami penyakit lainnya disertai dengan prosedur yang ditambah untuk masuk Rumah Sakit yang sudah distandarisasikan bagi semua pasien untuk mengikuti tes COVID-19 apapun gejala penyakitnya (www.covid19.go.id, diunduh pada 12 Februari 2021).

Berfokus kepada kota Surabaya yang pada tahun 2020 mempunyai tingkatan masyarakat yang mengidap COVID-19 terbanyak kedua di Indonesia dan menempati zona merah, COVID-19 di kota Surabaya sendiri sudah mencapai 20.832 kasus. Dari jumlah tersebut sebanyak 19.270 orang telah sembuh, dan sebanyak 1.313 orang meninggal dunia dan sebanyak 249 orang sedang dalam perawatan diambil dalam situs Surabaya Tanggap COVID-19. Selain itu,

Pemerintah Kota Surabaya juga masih berupaya terus dalam proses vaksinasi yang sampai saat ini tercatat ada 34.869 orang telah divaksin pada tahap pertama. Dengan hal ini, kota Surabaya berstatus zona oranye yang membuat kota Surabaya masih harus tetap berusaha memperluas upaya *tracing* (www.covid19.go.id, diunduh pada 12 Februari 2021).

Dalam prosedur tetap yang sudah dibuatkan oleh pemerintah Indonesia untuk COVID-19, bagi seorang pasien yang harus berobat melalui urutan fasilitas kesehatan (fasilitas kesehatan) harus melewati beberapa fasilitas kesehatan. Mulai dari fasilitas kesehatan pertama yaitu puskesmas dan poliklinik, lanjut ke askes yang kedua yaitu Rumah Sakit Tipe D atau Tipe C, yang kemudian biasanya karena alasan tertentu yang mengharuskan pasien untuk lebih ditindaklanjuti, pasien akan dirujuk ke fasilitas kesehatan selanjutnya yaitu Rumah Sakit Tipe A atau Tipe B. Semua prosedur ini disediakan agar bisa menjadi standardisasi bagi seluruh masyarakat yang ingin berobat agar tidak terpusat pada satu fasilitas kesehatan. Sehingga saat ini prosedur untuk mendapatkan fasilitas Rumah Sakit pun bertambah. Hal ini dikarenakan oleh virus COVID-19 yang sedang melanda Indonesia yang menyebabkan masyarakat Indonesia harus melakukan tes uji penyakit COVID-19 dahulu sebelum mendapatkan perawatan intensif dari Rumah Sakit apapun itu penyakitnya (www.covid19.go.id, diunduh pada 12 Februari 2021).

Pemerintah kota Surabaya juga mengarahkan bagi Rumah Sakit Tipe B dalam penanganan COVID-19 agar lebih memperbaiki pelayanan agar bisa siap dan tanggap dalam melayani pasien guna mencegah pertumbuhan pasien COVID-19 di

Surabaya. Karena melihat perkembangan penderita virus COVID-19 yang membutuhkan fasilitas dari Rumah Sakit Tipe B, pemerintah menghimbau agar Rumah Sakit Tipe B untuk bisa lebih meningkatkan pelayanan yang ada dalam penanganan penyakit COVID-19 dan penyakit lainnya (www.surabaya.bisnis.com, diunduh pada 19 Februari 2021).

Rumah Sakit Tipe B merupakan Rumah Sakit yang diandalkan bisa melakukan perawatan yang lebih komprehensif agar pasien yang lebih memerlukan perawatan di Rumah Sakit Tipe A bisa mendapatkan pelayanan dengan baik. Beberapa karakteristik yang harus dimiliki Rumah Sakit Tipe B adalah seperti mencakup pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik sub-spesialis, pelayanan keperawatan, dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, serta pelayanan penunjang non-klinik. Agar bisa disebut Rumah Sakit Tipe B, Rumah Sakit harus setidaknya menyediakan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling minimal 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik, 8 spesialis lainnya, dan 2 sub-spesialis dasar. Selain hal itu, jumlah kamar tidur di Rumah Sakit tersebut harus paling minimal sebanyak 200 buah (www.tirto.id, diunduh pada 19 Februari 2021).

Rumah Sakit Tipe B menjadi salah satu tempat yang ditunjuk pemerintah untuk menjadi Rumah Sakit rujukan COVID-19. Rumah Sakit Tipe B pada provinsi Jawa Timur bertempat di kota Surabaya dan 1 di kota Gresik dan 1 lagi di kota Malang. Hal ini dibuat pemerintah kota Surabaya agar bisa menjangkau lebih

banyak pasien yang terkena COVID-19 agar bisa segera ke Rumah Sakit rujukan COVID-19. Maka dari itu, pemerintah Jawa Timur menghimbau masyarakat untuk tidak perlu panik karena di Jawa Timur sendiri sudah disediakan Rumah Sakit rujukan terbaik untuk menangani pasien COVID-19 agar bisa mendapatkan pelayanan terdekat. Untuk Jawa Timur, Rumah Sakit Tipe B bertempat di Kota Surabaya. Pada tabel 1.2 dibawah terlampir daftar 13 Rumah Sakit Tipe B yang ada di Surabaya yang menjadi tempat rujukan bagi pasien biasa dan juga pasien COVID-19 (www.surabaya.liputan6.com, diunduh pada 19 Februari 2021).

Tabel 1. 2 Daftar 13 Rumah Sakit Tipe B Rujukan COVID di Surabaya

No.	Nama	Tahun Berdiri	Kepemilikan
1.	RS Adi Husada Undaan	1927	Swasta
2.	RS Bhayangkara H.S Samsueroi Mertojoso	1988	Kepolisian
3.	RS Husada Utama	1993	Swasta
4.	RS RKZ Surabaya	1934	Keagamaan
5.	RS Mitra Keluarga Surabaya	1999	Swasta
6.	RS National Hospital	2012	Swasta
7.	RS Primasatya Husada Citra	1965	Swasta
8.	RS Premier Surabaya	1998	Swasta
9.	RS Siloam <i>Hospital</i> Surabaya	2004	Swasta
10.	RS Manyar Medical Center	2010	Swasta
11.	RS Mata Undaan	1946	Swasta
12.	RSUD Dr. Mohamad Soewandhie	1964	Pemerintah
13.	RS UNAIR Surabaya	2011	Pendidikan

Sumber: data diolah (diunduh pada 19 Februari 2021)

Dalam masa pandemi COVID-19 ini pun, banyak Rumah Sakit di Surabaya termasuk Rumah Sakit Tipe B di Surabaya yang dilaporkan kasus pasien yang terus melonjak dan membuat Rumah Sakit kewalahan karena akibat dari menipisnya daya tampung dan fasilitas bagi pasien yang dimiliki Rumah Sakit Banyak masyarakat Surabaya yang mengeluh akan hal ini dan merasakan keresahan terkait kondisi Rumah Sakit yang saat ini penuh. Tanggapan pemerintah tentang hal ini

ialah dengan mengimbau masyarakat untuk tetap menunggu dan bersabar sampai ada cukup fasilitas rawat inap dan fasilitas lainnya. Karena pemerintah sendiri membutuhkan uluran tangan dari relawan karena untuk bantuan social sendiri sudah banyak sekali terpakai dalam penanganan COVID-19 (www.kompas.com, diunduh pada 5 Maret 2021).

Kasus COVID-19 ini bisa menjadi evaluasi tersendiri bagi Rumah Sakit untuk bisa lebih mempersiapkan lagi untuk bisa menghadapi masalah pandemic seperti ini. Karena dengan kejadian ini, masyarakat akan menyadari akan kesalahan kecil dari Rumah Sakit yang bisa mengakibatkan ketidak-puasan pasien dan membuat pasien bisa mencari Rumah Sakit alternatif lainnya. Dan pada kasus terburuk pun, masyarakat bisa saja menyebarkan hal negatif lewat *word-of-mouth* dan bisa tersebar dengan cepat. Oleh karena itu, Rumah Sakit harus lebih mempersiapkan diri dengan melakukan pelayanan yang bagus pada saat COVID-19 ini dan juga melakukan penambahan lini bisnis seperti edukasi dan lini bisnis lainnya yang bisa menyokong Rumah Sakit disaat pandemi seperti ini (www.ekonomi.bisnis.com, diunduh pada 5 maret 2021).

Bercermin dari beberapa permasalahan diatas, menjadi penting bagi Rumah Sakit Tipe B di Surabaya untuk bisa mengevaluasi kinerja agar bisa meningkatkan *behavioural intention*, saat pandemi ini maupun untuk kedepannya. Dikarenakan adanya persaingan ketat yang ada mengenai jumlah Rumah Sakit Tipe B yang bisa terbilang cukup banyak dan selalu akan bertambah, oleh karena itu penting bagi Rumah Sakit tipe B untuk meneliti *behavioral intention*. Menurut Mowen dan Minor (2012), *behavioral intention* merupakan faktor yang penting untuk

keberlangsungan hidup suatu Rumah Sakit. Namun, berlangsungnya hidup sebuah Rumah Sakit saja belum cukup. Rumah Sakit harus mencoba, menciptakan dan mengembangkan *behavioral intention* pelanggan. (Dharmmesta, 2008). *Behavioral intention* menunjukkan suatu kemungkinan bahwa adanya suatu perilaku atau sikap konsumen yang memiliki keinginan untuk menggunakan jasa secara terus menerus. Ketika terjadi peningkatan *behavioral intention*, maka akan terjadi juga peningkatan dalam aspek pembelian suatu jasa. Dapat dicontohkan melalui *word-of-mouth* yang positif tentang suatu penyedia jasa, memiliki niat membeli ulang dan kesetiaan terhadap penyedia jasa (researchgate.net, diunduh pada 11 April 2021). Menurut Zeitham *et al.*, (1996) dalam Lupiyoadi (2001), dengan niat berperilaku positif, maka akan berdampak seperti semakin loyalnya pelanggan, tidak mudah beralih ke kompetitor lainnya, dan bahkan bersedia membayar lebih. Oleh karena itu, penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan Rumah Sakit Tipe B di Surabaya dalam hal *Technical Quality*, *Procedural Quality*, *Infrastructural Quality*, *Interactional Quality*, *Personnel Quality*, dan *Social Support Quality*, apakah 6 hal ini berpengaruh kepada *Customer Satisfaction* sehingga menciptakan *Behavioral Intention* dari penyintas yang menggunakan 13 Rumah Sakit rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.

Menurut Kotler (2014) *behavioural intention* adalah kondisi dimana pelanggan memiliki intensi atau sikap loyal pada brand, produk dan perusahaan, dan secara rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain. Adapun bukti bahwa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya telah memiliki *behavioural intention* yaitu pertumbuhan Rumah Sakit Tipe B mengalami peningkatan setiap tahunnya yang

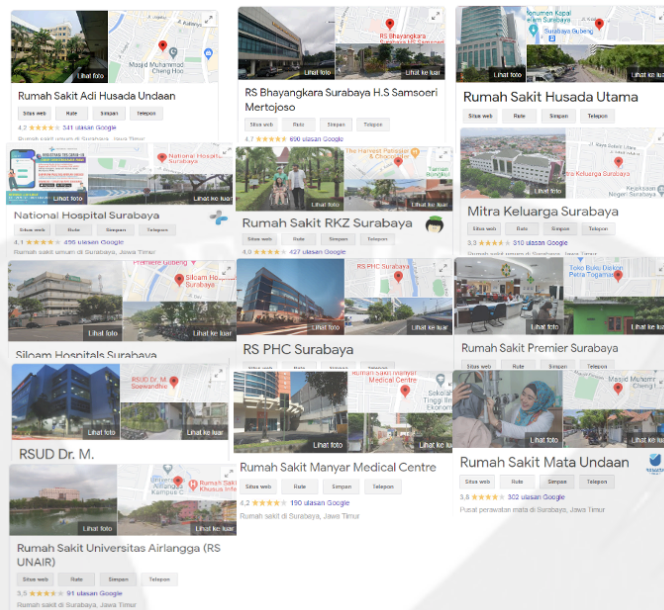
bisa dilihat dalam tabel 1.3 yang sudah diolah menjadi tabel. Hal ini dikarenakan oleh keperluan dari fasilitas Rumah Sakit Tipe B bagi pasien. Terlebih pada masa COVID-19 dimana terdapat peningkatan signifikan dari jumlah pasien menyebabkan terdapat 2 Rumah Sakit yang naik kelas ke tipe B (www.surabaya.kompas.com, www.bppsdmk.kemkes.com, diunduh pada 6 Februari 2021).

Tabel 1. 3 Peningkatan jumlah Rumah Sakit Tipe B dari tahun 2018 - 2021

Tahun	Jumlah Rumah Sakit Tipe B
2021	19 Rumah Sakit
2020	17 Rumah Sakit
2019	13 Rumah Sakit
2018	11 Rumah Sakit

Sumber:www.surabaya.kompas.com, www.bppsdmk.kemkes.com, data diolah (diunduh pada 6 Februari 2021)

Adapun variabel yang mempengaruhi *behavioural intention* yaitu *Patient Satisfaction* yang didefinisikan sebagai respon merasa terpenuhi oleh pelanggan yang merupakan sebuah penilaian pada fitur produk ataupun jasa, atau produk dan jasa tersebut, telah disediakan dalam memberi konsumsi tingkat merasa terpenuhi atas kepuasan yang rendah atau tinggi (Oliver, 2010). Adapun bukti dari *patient satisfaction* dari lima belas Rumah Sakit Tipe B yaitu rata-rata ulasan pada gambar 1.1 yang setelah diambil dari jumlah rata-rata dibagi dengan banyaknya Rumah Sakit, didapatkan angka 3,9 bintang yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit Tipe B selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar pasien merasakan kepuasan tersendiri menggunakan pelayanan dari Rumah Sakit tersebut.



Gambar 1.1 Ulasan dari ke-13 Rumah Sakit Rujukan COVID Tipe B di Surabaya

Sumber: www.google.com, data diolah dan diunduh pada 7 Februari 2021

Variabel selanjutnya yang mempengaruhi *patient satisfaction* adalah *Technical Quality* didefinisikan sebagai kualitas layanan yang dinilai dari apa yang diberikan oleh penyedia jasa dalam teknis pelayanan. (Sharma & Patterson, 1999). Adapun bukti bahwa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya telah memiliki *technical quality* dengan telah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Nasional. Dimana, 13 diantaranya adalah Rumah Sakit yang menjadi Rumah Sakit rujukan COVID-19 yang ada pada tabel 1.1 (www.akreditasi.kars.or.id, diunduh pada 19 Februari 2021).

Selain itu, variabel yang mempengaruhi *behavioural intention* yaitu *Procedural Quality* yang didefinisikan sebagai impresi pasien terhadap prosedur administratif yang berada di dalam pelayanan kesehatan terkait (Swain & Kar, 2018). Adapun bukti bahwa Rumah Sakit mempunyai *procedural quality* yang baik adalah pada gambar 1.2 pada Rumah Sakit Adi Husada Undaan yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit mengutamakan kualitas prosedur dengan menggunakan

anjungan daftar mandiri sehingga mempermudah pasien dalam menjalankan prosedur masuk Rumah Sakit ini.



Gambar 1.2 Pelayanan anjungan daftar mandiri dari Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya.

Sumber: www.ngopibareng.com, diunduh pada 7 Maret 2021

Selain kualitas prosedur, yang mempengaruhi *patient satisfaction* adalah *infrastructural quality* didefinisikan sebagai kualitas kerangka institusi publik dan swasta yang diperlukan untuk mengimplementasikan standardisasi, akreditasi, dan penilaian kesesuaian termasuk inspeksi, pengujian, laboratorium dan sertifikasi produk/jasa. (Goosen, 2018). *Infrastructural Quality* adalah kualitas fitur nyata dari pemberian pelayanan (termasuk peralatan, penampilan dari fasilitas/perusahaan, rambu yang ada di sekitar, dan ketersediaan sumber daya, dan lain-lain) (Padma, *et al.* 2010). Adapun bukti bahwa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya telah memiliki *infrastructural quality* yaitu beberapa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya sudah mempunyai banyak fasilitas yang bertaraf internasional dan sudah tersertifikasi. Salah satu contoh adalah laboratorium sentral yang ada di Rumah Sakit UNAIR Surabaya. Di laboratorium ini, pasien bisa melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan masing-masing pasien yang saat ini juga difokuskan pada laboratorium pemeriksaan COVID-19. Bisa terlihat pada gambar 1.3, suasana laboratorium yang tertata dan bersih. Bukti lainnya adalah pada gambar 1.4 yaitu Rumah Sakit Premier

Surabaya yang mendesain ruangan rawat inap agar memberi kesan kenyamanan bagi pasien.



Gambar 1.3 Laboratorium Sentral Rumah Sakit UNAIR

Sumber: www.rumahSakit.unair.ac.id , diunduh pada 19 Februari 2021



Gambar 1.4 Dekorasi Ruang Rawat Inap RS Premier Surabaya

Sumber: www.google.com, diunduh pada 19 Februari 2021

Selain itu, yang mempengaruhi *patient satisfaction* adalah *interactional quality* didefinisikan sebagai persepsi pelanggan dari cara dimana layanan ini disampaikan saat layanan diberikan (Lemke, *et al.* 2011). Adapun bukti bahwa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya telah memiliki *interactional quality* adalah dari Rumah Sakit PHC Surabaya yang konsisten dengan menjaga kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien dengan mendapatkan penghargaan kategori *General Hospital B-Class* dari *MarkPlus* (www.kominfo.jatimprov.go.id, diunduh pada 19 Februari 2021).

Selain penghargaan kualitas pelayanan kesehatan, yang mempengaruhi *patient satisfaction* adalah *personnel quality* yang dapat didefinisikan sebagai suatu

keterampilan yang dimiliki seseorang dalam mencapai kualitas pribadi yang bermanfaat bagi diri sendiri, orang lain, dan lingkungannya (Murdoko, 2006). Adapun bukti bahwa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya telah memiliki *personnel quality* tertera pada gambar 1.5 menjelaskan tentang kualifikasi dari para *recruiter* untuk bisa masuk menjadi tenaga medis Siloam *Hospital* Surabaya. Terlihat pada daftar *requirements*, Siloam *Hospital* Surabaya mempunyai standard yang cukup tinggi bagi para tenaga medis. Bukti lainnya yaitu pada gambar 1.6, RS UNAIR Surabaya mendapatkan penghargaan AHMA 2019 yaitu penghargaan akan kepada *Hospital Executive Chief Officer* dan *Hospital Officer* RS UNAIR Surabaya sehubungan dengan bagusnya kinerja dari tenaga kerja RS UNAIR Surabaya.

- 
- Kualifikasi
- Persyaratan Umum :
- Warga Negara Indonesia
 - Pria / Wanita
 - Lulusan SMA-SEDERAJAT / D3 / S1 / S2
 - Sehat Jasmani Rohani
 - Bisa bekerja dengan TIMKELOMPOK
 - Bersedia ditempatkan di Seluruh wilayah Nusantara
- Kualifikasi
- Persyaratan Berkas / Dokumen :
- Surat Lamaran
 - Daftar Riwayat Hidup (CV)
 - Kartu Identitas (KTP/SIM)
 - Foto Ukuran 4x6 (Berwarna)
 - Email & No. Telp/HP

Gambar 1.5 Menunjukkan uraian pekerjaan dan pekerjaan yang tersedia.

Sumber: www.jobs.smartrecruiters.com, diunduh pada 14 Februari 2021



Gambar 1.6 Penghargaan AHMA 2019 RS UNAIR Surabaya
Sumber: www.rshuji.jatimprov.com, diunduh pada 7 Maret 2021

Selanjutnya, yang mempengaruhi *patient satisfaction* adalah *social support quality* didefinisikan sebagai kualitas dari sebuah cara suportif yang diberlakukan oleh individu/institusi dalam lingkungan social (Helgeson, 2003). *Social Support Quality* mempunyai peran penting dalam kehidupan bersosialisasi dalam memberikan efek positif dalam perkembangan dan kualitas hidup seperti kesehatan fisik dan psikososial (Kumcagiz & Sahin, 2017). Bukti dari *Social Support Quality* adalah beberapa Rumah Sakit Tipe B di Surabaya tetap melayani BPJS Kesehatan dalam upaya untuk membantu masyarakat Surabaya yang terkena COVID-19 ataupun penyakit lainnya, diantaranya adalah Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, Rumah Sakit UNAIR Surabaya, Siloam *Hospitals* Surabaya, Rumah Sakit Husada Utama Surabaya, Rumah Sakit Adi Husada, Rumah Sakit PHC Surabaya (www.bantuanbpjs.com, diunduh pada 19 Februari 2021).

Dari pembahasan yang telah dijabarkan di atas, dapat terlihat bahwa persaingan di bidang layanan kesehatan industri Rumah Sakit sangat ketat dan

diperlukan. Hal ini dikarenakan oleh banyak bermunculannya pelaku-pelaku usaha didalam bidang layanan kesehatan dari banyak kepemilikan dikarenakan permintaan yang meningkat pada masa pandemi seperti ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi suatu terobosan baru bagi 13 Rumah Sakit rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya untuk dapat bersaing dan bisa bertahan serta berkembang didalam pasar industri. Penelitian ini akan membahas mengenai variable-variabel yang mempengaruhi *behavioural intention* dari pasien-pasien yang pernah mendapatkan pelayanan dan melakukan transaksi di 13 Rumah Sakit rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini meneliti tentang analisis pengaruh *Technical Quality, Procedural Quality, Infrastructural Quality, Interactional Quality, Personnel Quality, and Social Support Quality* terhadap *Patient Satisfaction* dan *Behavioral Intention*.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil pembagian kuesioner kepada obyek yang diteliti.
3. Adapun karakteristik responden yang diteliti adalah sebagai berikut :
 - a. Responden pria dan wanita.
 - b. Berusia 18-60 tahun.
 - c. Bertempat tinggal di Surabaya.

- d. Penyintas COVID-19.
 - e. Pernah mendapatkan pelayanan rawat inap di 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya
 - f. Telah melakukan transaksi pembayaran baik melalui pribadi dan/atau BPJS dan/atau asuransi lainnya di 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya
4. Perhitungan data analisis hasil kuesioner menggunakan software SPSS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan data-data dan fakta yang tertulis dalam latar belakang penelitian ini, dapat dirumuskan menjadi rumusan masalah secara umum dan spesifik. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *patient satisfaction* dan *behavioral intention* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya, sebagai berikut:

1. Apakah *technical quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?
2. Apakah *procedural quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* pada penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?

3. Apakah *infrastructural quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?
4. Apakah *interactional quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?
5. Apakah *personnel quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?
6. Apakah *social support quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?
7. Apakah *patient satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian semestinya memiliki tujuan didalamnya. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *patient satisfaction* dan *behavioral intention* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *technical quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *procedural quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *infrastructural quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *interactional quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *personnel quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *social support quality* terhadap *patient satisfaction* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan *patient satisfaction* terhadap *behavioural intention* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat kepada berbagai pihak. Manfaat dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat mendukung teori-teori yang telah ada tentang *behavioural intention, patient satisfaction, technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality*.
2. Penelitian ini dapat mendukung hasil penelitian terdahulu tentang *behavioural intention, patient satisfaction, technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality* yang telah dilakukan oleh peneliti lain.
3. Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai *behavioural intention, patient satisfaction, technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support quality*.
4. Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber referensi bagi mahasiswa lain yang ingin membuat penelitian sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memperluas wawasan penulis.
2. Manfaat bagi 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *behavioural intention* penyintas COVID-19 pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
3. Manfaat bagi 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya dapat mengetahui pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioural intention*, sehingga informasi ini dapat digunakan untuk menarik minat konsumen agar selalu menggunakan pelayanan kesehatan di 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
4. Masing-masing dari 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya dapat mengetahui apa saja yang menjadi keluhan dari penyintas COVID-19 dari dalam pelayanan masing-masing 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya.
5. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Surabaya yang ingin mengetahui pada 13 Rumah Sakit Rujukan COVID-19 Tipe B di Surabaya yang paling sering dikunjungi dan mempunyai pelayanan terbaik.
6. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai masukan bagi perusahaan yang bergerak di industri layanan kesehatan, baik yang akan atau telah menjalankan usaha layanan kesehatan, untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menarik minat konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pembahasan, penulisan penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi dengan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik teoritis maupun praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan tentang teori-teori tentang *behavioural intention, patient satisfaction, technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality*, dan *social support quality*. Bab ini juga berisikan tentang penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variable serta metode analisis.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian, dan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.

