

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

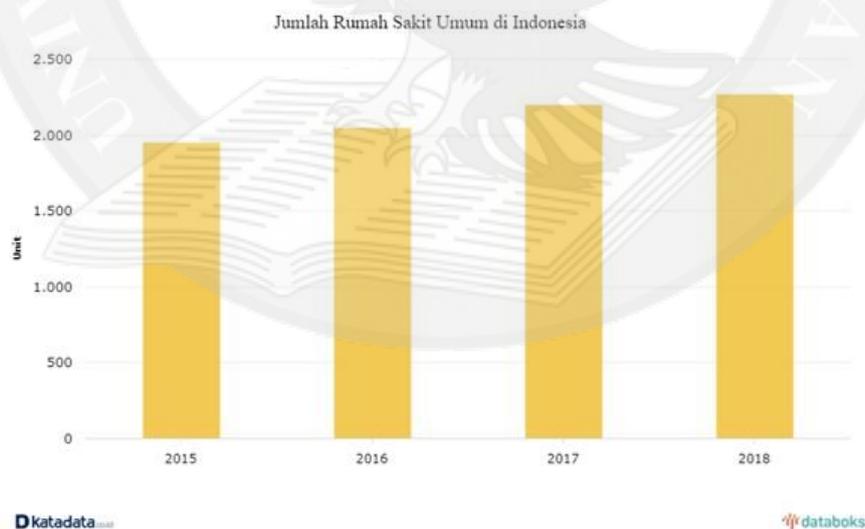
### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai salah satu sektor yang menjadi fokus utama dalam pembangunan nasional, sektor kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena diharapkan mampu meningkatkan tingkat kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk mulai menjalani hidup sehat bagi masyarakat, sehingga hal ini diharapkan dapat menciptakan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di Indonesia. Salah satu industri penting yang terdapat dalam sektor kesehatan ialah Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang difokuskan untuk melayani kesehatan individu dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Di Indonesia sendiri Rumah Sakit dibagi menjadi lima bagian, yaitu Rumah Sakit Tipe A, Tipe B, Tipe C, Tipe D, dan Tipe E. Rumah Sakit Tipe A merupakan Rumah Sakit dengan pelayanan kesehatan rujukan tertinggi atau pusat. Rumah Sakit Tipe A ini juga disebut sebagai rujukan fasilitas kesehatan (faskes) tingkat tiga yang memberikan pelayanan lebih lengkap, seperti umum, subspecialis hingga kedokteran spesialis. Tipe selanjutnya yaitu Rumah Sakit Tipe B, yang mana Rumah Sakit Tipe B ini memberikan pelayanan kesehatan seperti kedokteran medis spesialis luas dan subspecialis terbatas. Rumah Sakit Tipe B umumnya dijadikan rujukan dari setiap Rumah Sakit kabupaten. Tipe ketiga yaitu Rumah Sakit Tipe C, yaitu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan hanya kedokteran subspecialis, namun sifatnya terbatas dan biasanya disebut sebagai fasilitas kesehatan (faskes) tingkat dua. Selanjutnya yaitu Rumah Sakit

Tipe D yang umumnya hanya sebagai Rumah Sakit transisi atau sementara. Apabila pasien pada awalnya diperiksa di tingkat puskesmas maka kemudian akan dirujuk ke rumah sakit Tipe D dahulu, namun apabila dirasa memerlukan penanganan yang lebih lanjut maka biasanya Rumah Sakit Tipe D ini akan memberikan surat rujukan untuk ke faskes dengan tingkat yang lebih tinggi. Yang terakhir yaitu Rumah Sakit Tipe E, tipe ini biasanya disebut sebagai Rumah Sakit Khusus yang umumnya hanya memberikan satu pelayanan kesehatan saja, contohnya seperti khusus jantung, paru, kanker, dan lain sebagainya ([www.cermati.com](http://www.cermati.com), diunduh pada 09 Januari 2022).

Seiring dengan perkembangan Indonesia, institusi pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia umumnya juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini yang menunjukkan data jumlah Rumah Sakit yang mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu.



**Gambar 1. 1. Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia**

Sumber: [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id) (diunduh pada 09 Januari 2022)

Data diatas menunjukkan jumlah kenaikan yang terjadi pada Rumah Sakit yang ada di Indonesia dalam periode 2015 hingga 2018. Di tahun 2015 jumlah Rumah Sakit yang ada yaitu sebanyak 1.951, di tahun 2016 sebanyak 2.045, di tahun 2017 sebanyak 2.198, dan di tahun 2018 yaitu sebanyak 2.269 Rumah Sakit.

Dalam penelitian ini akan berfokus pada Rumah Sakit Columbia Asia di Medan yang mana merupakan Rumah Sakit dengan Tipe B. Rumah Sakit Tipe B merupakan Rumah Sakit yang didalamnya diwajibkan menyediakan pelayanan seperti 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 subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, serta pelayanan penunjang non-klinik. Umumnya kategori Rumah Sakit Tipe B menyediakan fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit empat spesialis dasar, empat spesialis penunjang medik, delapan spesialis lainnya, dan dua subspecialis dasar. Serta minimal jumlah kamar tidur yang harus dipenuhi yaitu sebanyak 200 kamar ([www.tirto.id](http://www.tirto.id), diunduh pada 09 Januari 2022).

Berikut merupakan data daftar Rumah Sakit Tipe B yang ada di Kota Medan.

**Tabel 1. 1. Daftar Rumah Sakit Tipe B di Medan**

No.	Nama	Lokasi	Tipe
1.	RS Bina Kasih Medan	Jl Jend. TB. Simatupang No 148 Sunggal, Medan	B
2.	RS Columbia Asia Medan	Jl Listrik No.2A, Medan	B
3.	RS Herna Medan	Jl Mojopahit 118A, Medan	B
4.	RS Imelda Pekerja Indonesia Medan	Jl Bilal No. 24 Pulo Brayan Darat 1, Medan	B
5.	RS Martha Friska Medan	Jl Yos Sudarso Km. 6 No. 91, Medan	B
6.	RS Martha Friska Multatuli	Jl Multatuli Komplek Taman Multatuli Indah No. 1,	B

	Medan	Medan	
7.	RS Mitra Sejati	Jl Jend. AH Nasution No.7 Pangkalan Masyhur, Medan	B
8.	RS Murni Teguh Memorial Hospital Medan	Jl Jawa No. 2, Medan	B
9.	RS Permata Bunda Medan	Jl Sisingamangaraja No.7, Medan	B
10.	RS Royal Prima	Jl Ayahanda No.68A, Medan	B
11.	RS Sari Mutiara Medan	Jl Kapten Muslim No.79, Medan	B
12.	RS Siloam Dhirga Surya Medan	Jl Imam Bonjol No.6, Medan	B
13.	RS St. Elisabeth Medan	Jl Haji Misbah No.7, Medan	B
14.	RSUD Dr. Pringadi	Jl Prof H M Yamin SH, No.7, Medan	B
15.	RS Bhayangkara Medan	Jl KH Wahid Hasyim No.1 Medan	B
16.	RS Tk II Putri Hijau Medan	Jl Putri Hijau No.17, Medan	B

Sumber: [www.pelayananpublik.id](http://www.pelayananpublik.id) (diunduh pada 09 Januari 2022)

Rumah Sakit Columbia Asia Medan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang berada di Kota Medan yang memberikan fasilitas kesehatan unggulan dan menjadi salah satu rumah sakit terbaik di Kota Medan. Rumah Sakit Columbia Asia Medan dilengkapi dengan 227 kamar tidur, 49 Klinik Rawat Jalan, dan kurang lebih 243 tenaga dokter multispesialis. Fasilitas kesehatan yang disediakan di Rumah Sakit Columbia Asia Medan yaitu Ruang Gawat Darurat dan Kecelakaan yang tersedia 24 jam, Pelayanan Kesehatan Bedah, Anak, dan Jantung, Poliklinik Kesehatan Keluarga, Poliklinik Pemeriksaan Kesehatan Eksekutif, Poliklinik Nyeri, Poliklinik Cedera Olahraga, Fisioterapi, Poliklinik Kecantikan, Radiologim Poliklinik Diabetes, Poliklinik Tumbuh Kembang Anak Laboratorium, dan Apotek. Selain itu Rumah Sakit Columbia Asia Medan juga menyediakan pelayanan *Home Care Service* dan layanan konsultasi ([www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 28 April 2022).

## COLUMBIA ASIA

**Gambar 1. 2. Tampilan Logo Rumah Sakit Columbia Asia**

Sumber: [www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 28 April 2022

Dalam masa pandemi COVID-19, Rumah Sakit Columbia Asia Medan menjadi salah satu dari ratusan rumah sakit rujukan COVID-19 yang ada di Kota Medan. Hal ini disampaikan oleh juru bicara Satgas COVID-19 Kota Medan, Mardohar Tambunan kepada media Waspada Online yang mengatakan bahwa terdapat 105 rumah sakit rujukan yang telah terdaftar yang didalamnya sudah termasuk rumah sakit dan klinik ([www.waspada.co.id](http://www.waspada.co.id), diunduh pada 28 April 2022). Hal ini dilakukan untuk menangani kasus COVID-19 dan dapat menjangkau lebih luas pasien yang terkena COVID-19 agar dapat segera mendapatkan perawatan.

Adanya COVID-19 ini pun membuat banyak Rumah Sakit di Kota Medan termasuk Rumah Sakit Columbia Asia Medan sempat mengalami kewalahan terkait kemampuan daya tampung pasien yang datang. Pada tahun 2021 yang lalu Rumah Sakit Columbia Asia Medan membangun tenda tambahan yang difungsikan untuk ruang periksa, hal ini disampaikan oleh Direktur Prof dr Sutomo Kasiman SpPd SpJP(K) pada media Waspada.id yang mengatakan bahwa dikarenakan ruangan yang disiapkan sesuai anjuran pemerintah 30 persen telah penuh, maka Rumah Sakit Columbia Asia Medan membangun 5 tenda yang

fungsiya untuk pemeriksaan, konsultasi, *screening*, administrasi, dan laboratorium sederhana ([www.waspada.id](http://www.waspada.id), diunduh pada 28 April 2022).



**Gambar 1. 3. Suasana Tenda di Rumah Sakit Columbia Asia Medan**  
Sumber: [www.waspada.id](http://www.waspada.id), diunduh pada 28 April 2022

Pandemi COVID-19 ini menjadi tantangan sekaligus bahan untuk evaluasi bagi Rumah Sakit untuk bisa lebih mempersiapkan diri dalam menghadapi masa-masa seperti ini. Dengan adanya kejadian ini dapat mengakibatkan pada ketidakpuasan pasien dan dapat membuat pasien beralih ke rumah sakit lainnya, atau bahkan dapat membuat pasien menyebarkan hal-hal negatif yang dirasakan pasien melalui *word-of-mouth*. Oleh karena itu rumah sakit harus bisa lebih mempersiapkan diri seperti sumber daya manusia, kesiapan logistik, serta sumber daya finansial yang menunjang operasional rumah sakit di masa pandemi ([www.news.uad.ac.id](http://www.news.uad.ac.id), diunduh pada 28 April 2022).

Bercermin dari beberapa permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penting untuk Rumah Sakit Columbia Asia Medan untuk mengevaluasi kinerja untuk bisa meningkatkan *Patient Behavioral Consent* disaat pandemi

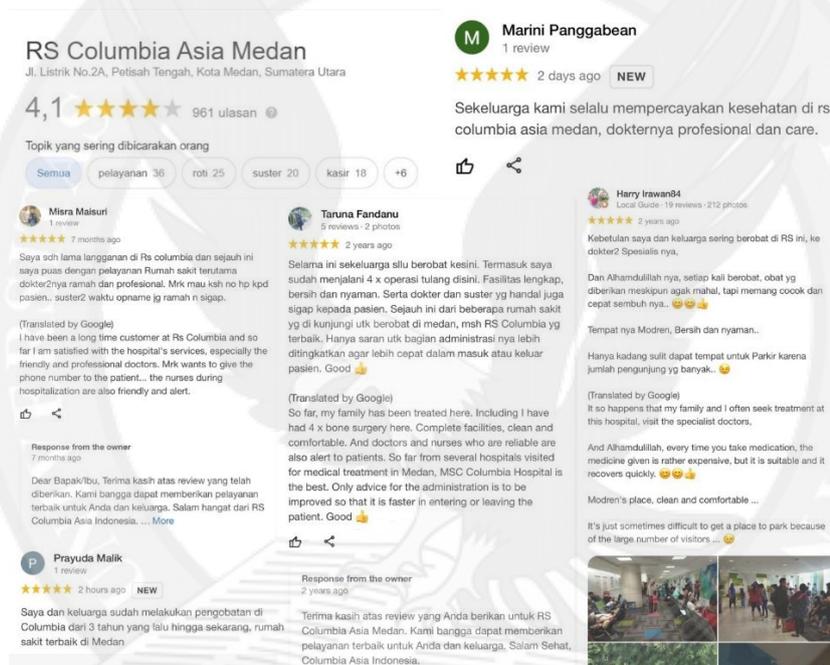
ataupun kedepannya. Dikarenakan terdapat persaingan yang ketat di industri layanan kesehatan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dalam jumlah Rumah Sakit yang ada. Oleh karena itu penting bagi Rumah Sakit Columbia Asia Medan untuk meningkatkan *Patient Behavioral Consent*. Menurut Zeithaml, et al., (1996) dalam Amin dan Nasharuddin (2013) mengatakan bahwa *Patient Behavioral Consent* adalah sinyal pasien akan tetap menggunakan layanan atau berhenti menggunakan layanan dari penyedia jasa. Adapun alasan pentingnya meneliti *Patient Behavioral Consent* menurut Prayag, et al. (2013) dapat terlihat dari dimensi *Patient Behavioral Consent* yaitu *joy, love, positive surprise, satisfaction, intention to return, word of mouth, dan willingness to pay more*.

Dari penjelasan tersebut dapat terlihat bahwa *Patient Behavioral Consent* merupakan variabel yang penting dimiliki oleh Rumah Sakit Columbia Asia Medan dalam upaya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Oleh karena itu penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan Rumah Sakit Columbia Asia di Medan dalam hal *Physical Infrastructure Quality, Provider-Patient Quality, Administrative Quality, Medical Care Quality, dan Nursing Care Quality*, apakah 5 hal ini berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* sehingga menciptakan *Patient Behavioral Consent* dari pasien atau pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.

*Patient Behavioral Consent* adalah perilaku pasien tertentu selama dan setelah menerima perawatan kesehatan (Jameel, et al., 2019). Dalam hal ini perawatan kesehatan yang dilaksanakan sangat bergantung pada perilaku pasien selama pemberian pelayanan berlangsung. Pelayanan yang operatif dapat tercapai

ketika pasien mampu mematuhi dan mengikuti segala instruksi atau arahan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan, *Patient Behavioral Consent* yang tercipta dibuktikan dari nilai *rating* 4,1 dari 5 bintang dan beberapa ulasan pasien dibawah ini yang memberikan pernyataan positif serta memberikan pernyataan tetap menggunakan pelayanan yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa *Patient Behavioral Consent* pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan telah terbentuk.



**Gambar 1. 4. Ulasan RS Columbia Asia Medan**  
Sumber: *Google Review* RS Columbia Asia Medan, 2022

Variabel berikutnya yaitu *Patient Satisfaction*. *Patient Satisfaction* adalah evaluasi subjektif dari pasien terhadap reaksi kognitif dan emosional pasien sebagai hasil dari ekspektasi perawatan rumah sakit yang ideal dan perawatan rumah sakit yang sebenarnya (Rajguru, et al. 2018). Pasien yang merasa puas diharapkan dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pihak Rumah Sakit, sehingga dengan tercapainya hubungan jangka panjang tersebut tentu akan

memberikan dampak positif bagi Rumah Sakit seperti misalnya peningkatan profit perusahaan, citra yang baik, dan lain sebagainya (Xesfingi & Vozikis, 2016). Untuk itu Rumah Sakit Columbia Asia Medan perlu memperhatikan atau memastikan bahwa kepuasan pasien telah terpenuhi. Adapun bukti *Patient Satisfaction* dari Rumah Sakit Columbia Asia Medan dapat juga dilihat dari penulian pada *Google review* secara keseluruhan yang memperoleh nilai 4,1 bintang dari 5 bintang. Selain itu bukti lainnya yaitu dengan berbagai macam penghargaan yang diperoleh Rumah Sakit Columbia Asia Medan yang salah satunya *Markplus the Champion of Medan WOW Service Excellence Award* yang merupakan apresiasi dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien ([www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022). Sehingga ini mengindikasikan bahwa Rumah Sakit Columbia Asia Medan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik guna untuk membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Variabel selanjutnya adalah *Physical Infrastructure Quality*. *Physical Infrastructure Quality* adalah kesan pasien tentang fasilitas fisik di rumah sakit untuk memfasilitasi pemberian layanan (Swain & Kar, 2018). Menurut Jameel et al (2019) layanan perawatan kesehatan sangat bergantung pada *Physical Infrastructure Quality* guna untuk meningkatkan pengalaman konsumen. Biasanya, *Physical Infrastructure Quality* dalam lembaga pelayanan kesehatan, seperti layanan fisik, peralatan, karyawan, dan bahan cetak, harus tampil sesuai untuk menciptakan kesan positif dari pasien. Menurut Jameel et al, (2019) menunjukkan bahwa hubungan antara *Physical Infrastructure Quality* dan *Service*

*Quality* substansial dan positif. Adapun bukti *Physical Infrastructure Quality* dari Rumah Sakit Columbia Asia Medan yaitu dibangun di atas lahan seluas 12.065 m<sup>2</sup>, memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 227 kamar, dan 49 Klinik Rawat Jalan ([www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022).



**Gambar 1. 5. Bangunan Rumah Sakit Columbia Asia Medan**  
Sumber: [www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022



**Gambar 1. 6. Radiologi Rumah Sakit Columbia Asia Medan**  
Sumber: [www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022

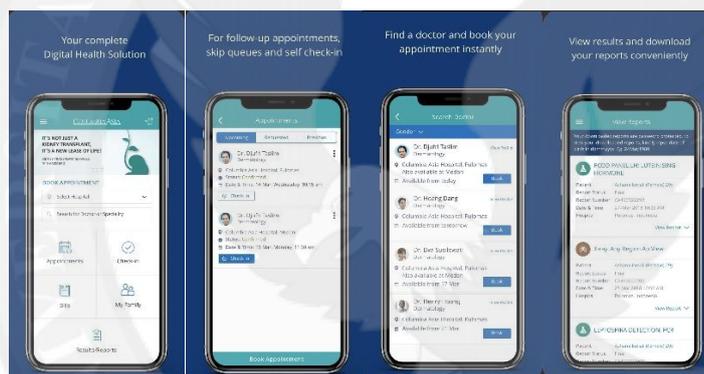


**Gambar 1. 7. Lab PCR Rumah Sakit Columbia Asia Medan**  
Sumber: [www.hariansib.com](http://www.hariansib.com), diunduh pada 27 April 2022

Selanjutnya yaitu *Provider-Patient Interactional Quality*. *Provider-Patient Interactional Quality* adalah ukuran penilaian terhadap informasi yang diberikan kepada penerima informasi tersebut, tingkat interaksi yang berkeaitas tinggi akan meningkatkan objektivitas yang diinginkan (Sharma, 2017). Selama pemberian layanan, interaksi antara pasien dan penyedia layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Hussain, Asif, Jameel, & Hwang, 2019). Pasien umumnya menginginkan informasi tentang kondisi kesehatan dan hasil selama perawatan, karena tidak adanya informasi ini dapat mempengaruhi proses penyembuhan. Kondisi ini berkontribusi pada eratnya hubungan antara pasien dan staf medis. Oleh karena itu, layanan kesehatan perlu menekankan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Jameel, et al., 2019). Adapun bukti Rumah Sakit Columbia Asia Medan memiliki *Provider-Patient Interactional Quality* yaitu dengan berhasil mendapatkan akreditasi paripurna yang merupakan akreditasi tertinggi bagi rumah sakit ([www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Columbia Asia Medan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

*Administrative Quality* adalah kesan tentang prosedur administrasi yang terlibat dalam pemberian layanan kesehatan (Swain & Kar, 2018). Di rumah sakit, *Administrative Quality* mencakup prosedur penerimaan, praktik "tinggal dan pulang", pertemuan klinis, dan jumlah waktu yang dihabiskan untuk menunggu janji dimulai (Atinga, Nkrumah, & Domfeh, 2011). Pasien yang puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dihasilkan dari kualitas administrasi yang memadai. Oleh karena itu, perlindungan pasien dan pengalaman rumah sakit yang menyenangkan bergantung pada manajemen kualitas administrasi yang tepat dari pihak rumah sakit. Menurut temuan dari berbagai penelitian, hubungan antara *Administrative Quality* dan kualitas layanan adalah signifikan dan positif (Jameel, et al., 2019). Adapun salah satu bukti Rumah Sakit Columbia Asia Medan memiliki *Administrative Quality* yaitu dengan dikembangkan aplikasi Columbia Asia Indonesia, dimana pada aplikasi tersebut terdapat berbagai kemudahan untuk proses administrasi.



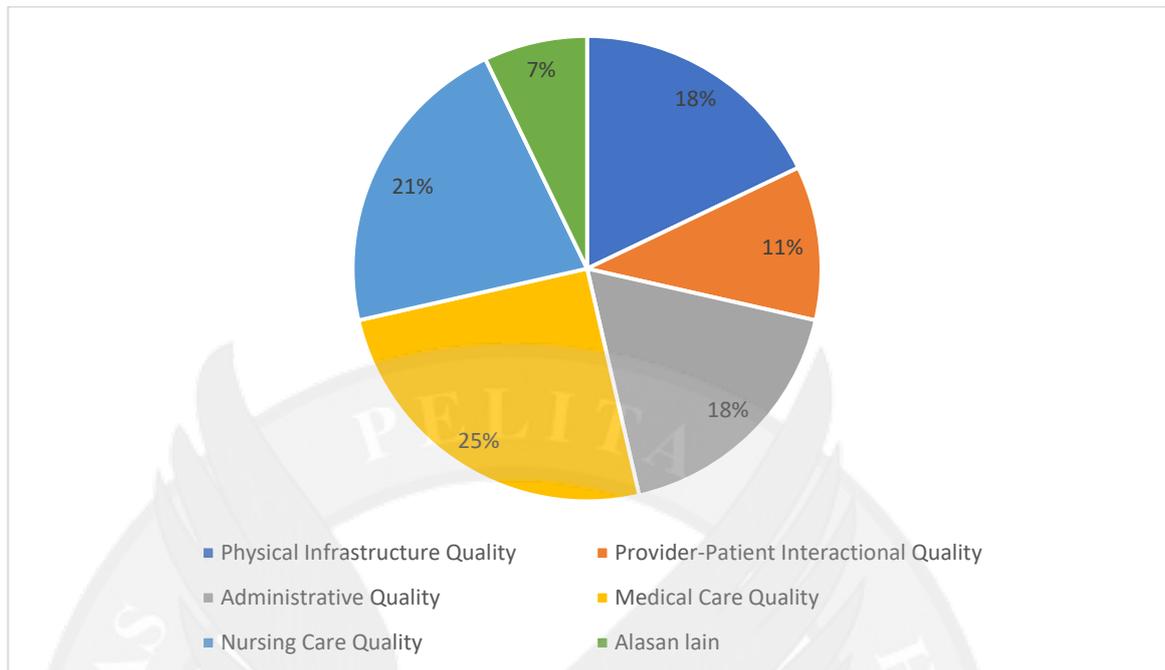
**Gambar 1. 8. Tampilan Aplikasi Columbia Asia Indonesia**

Sumber: Aplikasi Columbia Asia Indonesia, diunduh pada 27 April 2022

*Medical Care Quality* adalah bagian teknis mutu pelayanan kesehatan yang menggambarkan kinerja, perilaku, kegiatan, dan cara dokter secara teknis memberikan pelayanan kepada pasien (Jameel, et al., 2019). Ini mencerminkan bakat, kompetensi, dan keahlian dokter di bidang tertentu. Seorang dokter diharapkan untuk menunjukkan kasih sayang, hal ini merupakan upaya komunikasi yang menghormati dan profesional sehingga menciptakan kepatuhan dan kerjasama pasien (He & Zhou, 2017). Pasien biasanya memberikan ekspektasi yang tinggi pada kualitas perawatan medis yang diterima, oleh karena itu seorang

dokter yang melayani pasien haruslah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memahami apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan medis dengan kualitas pelayanan (Jameel, et al., 2019). Adapun bukti Rumah Sakit Columbia Asia Medan memiliki *Medical Care Quality* yaitu dengan tersedianya 243 tenaga dokter yang berpengalaman serta dengan kurang lebih 30 spesialisasi yang siap memberikan pelayanan kepada pasien ([www.columbiaasia.com](http://www.columbiaasia.com), diunduh pada 27 April 2022)

Menurut Jameel, et al. (2019) *Nursing Care Quality* didefinisikan sebagai penyediaan perawatan yang aman sesuai dengan standar keperawatan, yang menghasilkan kepuasan pasien. Para ahli telah mengkonfirmasi bahwa *Nursing Care Quality* secara signifikan dan positif berhubungan dengan kualitas layanan (Jameel, et al., 2019). Pasien menganggap *Nursing Care Quality* yang baik sebagai faktor terpenting dalam kepuasan yang dirasakan terhadap layanan. Jika staf perawat tidak dapat melakukan tugasnya, tidak mungkin memberikan layanan perawatan kesehatan yang berkualitas tinggi. Pasien yang puas dengan kualitas asuhan keperawatan mengungkapkan rasa terima kasihnya kepada perawat dan tenaga medis lainnya secara bergantian (Jameel, et al., 2019). Adapun bukti Rumah Sakit Columbia Asia Medan memiliki *Nursing Care Quality* yaitu dapat dilihat pada gambar 1.6 yang menunjukkan bahwa kualitas perawat pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan memiliki kepedulian yang tinggi serta memiliki sikap yang ramah terhadap pasien.



**Gambar 1. 9. Alasan Kepuasan pada *Pre-Test***

Sumber: Disiapkan penulis (2022)

Alasan *Physical Infrastructure Quality*, *Provider-Patient Interactional Quality*, *Administrative Quality*, *Medical Care Quality*, dan *Nursing Care Quality* menjadi fokus utama pada penelitian ini didukung oleh *Pre-Test* yang dilakukan kepada 30 responden yang secara detail dilampirkan pada bagian lampiran di akhir laporan. Dalam *Pre-Test* yang dilakukan, rata-rata responden menjalani proses rawat inap selama 6,78 hari dalam pengobatan di Rumah Sakit Columbia Asia Medan, yang mana hal tersebut dianggap jangka waktu yang cukup lama. Kemudian responden ditanya alasan menggunakan Rumah Sakit Columbia Asia Medan, dan hasil yang didapatkan 28 dari 30 responden menggunakan Rumah Sakit Columbia Asia Medan karena merasa puas. 28 responden tersebut selanjutnya ditanya alasan merasa puas terhadap Rumah Sakit Columbia Asia Medan, dan hasil yang didapatkan didominasi oleh *Medical Care Quality* (7), *Nursing Care Quality* (6), *Administrative Quality* (5), *Physical Infrastructure*

*Quality* (5), dan *Provider-Patient Interactional Quality* (3). Selain itu, terdapat juga alasan lainnya terkait kepuasan terhadap Rumah Sakit Columbia Asia Medan yaitu makanan yang lezat (1) dan mudah mencari parkir (1). Oleh karena itu, tujuan dilakukan *Pre-Test* ini yaitu untuk memperkuat dan mendukung pemanfaatan variabel-variabel tertentu dalam penelitian ini.

Untuk mendukung penelitian ini, penelitian kualitatif sederhana dilakukan sebagai *Pre-Test*, yang menggambarkan kondisi saat ini dimana persaingan di industri kesehatan semakin ketat. Sehingga kepuasan pasien menjadi faktor yang penting untuk mampu memimpin di industri kesehatan. Dengan memfokuskan kepuasan pasien sebagai pertanyaan utama dalam *Pre-Test*, menghasilkan beberapa jawaban yang didominasi oleh variabel-variabel yang disebutkan diatas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi. Oleh karena itu pengaruh *Physical Infrastructure Quality*, *Provider-Patient Interactional Quality*, *Administrative Quality*, *Medical Care Quality*, dan *Nursing Care Quality* terhadap *Patient Satisfaction* dan *Patient Behavioral Consent* akan dianalisis untuk menghasilkan wawasan yang luas guna untuk menjaga Rumah Sakit Columbia Asia Medan memimpin pasar.

## **1.2 Batasan Masalah**

Suatu penelitian pada dasarnya perlu memberikan batasan masalah yang jelas dengan maksud agar pembahasan tidak melebar jauh. Oleh karena itu batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Variabel-variabel yang dibahas dan dianalisis dalam penelitian ini adalah *Physical Infrastructure Quality*, *Provider–Patient Interactional Quality*,

*Administrative Quality, Medical Care Quality dan Nursing Care Quality, terhadap Patient Satisfaction dan Patient behavioral Consent.*

2. Pengujian model yang diteliti nantinya akan menggunakan data dari hasil pembagian dan pengisian kuisisioner yang telah diperoleh terhadap objek yang diteliti.
3. Karakteristik responden yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu:
  - a. Pria dan wanita
  - b. Berdomisili di Medan
  - c. Berusia 18 – 60 tahun
  - d. Melakukan pengobatan ke Rumah Sakit Columbia Asia Medan pada periode pandemi Covid 19 (2020 hingga saat ini)
  - e. Pernah melakukan transaksi dan menggunakan pelayanan rawat inap untuk pengobatan di Rumah Sakit Columbia Asia Medan
  - f. Menggunakan metode pembayaran dana pribadi atau asuransi swasta pada saat menjalani perawatan rawat inap di Rumah Sakit Columbia Asia Medan
  - g. Menjalani rawat inap dalam kurun waktu < satu minggu hingga > tiga bulan dalam pengobatan di Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka bisa disimpulkan rumusan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Physical Infrastructure Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?

2. Apakah *Provider–Patient Interactional Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
3. Apakah *Administrative Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
4. Apakah *Medical Care Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
5. Apakah *Nursing Care Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
6. Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Patient behavioral Consent* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
7. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Physical Infrastructure Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
8. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Provider-Patient Interactional Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
9. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Administrative Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?

10. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Medical Care Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?
11. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Nursing Care Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mengandung maksud tujuan untuk membahas masalah yang ada di dalam rumusan masalah :

1. Mengetahui apakah *Physical Infrastructure Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
2. Mengetahui apakah *Provider–Patient Interactional Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
3. Mengetahui apakah *Administrative Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
4. Mengetahui apakah *Medical Care Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.

5. Mengetahui apakah *Nursing Care Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
6. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Patient behavioral Consent* pada pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
7. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Physical Infrastructure Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
8. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Provider-Patient Interactional Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
9. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Administrative Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
10. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Medical Care Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.
11. Mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi pengaruh *Nursing Care Quality* terhadap *Patient Behavioral Consent* pengguna jasa Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu membantu dan memberikan manfaat kepada banyak pihak. Adapun manfaat yang dapat diberikan terbagi menjadi manfaat teoritis dan juga manfaat praktis.

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang memiliki kaitan dengan *Physical Infrastructure Quality (PIQ)*, *Provider–Patient Interactional Quality (PPIQ)*, *Administrative Quality (AQ)*, *Medical Care Quality (MCQ)* dan *Nursing Care Quality (NCQ)*, terhadap *Patient behavioral Consent (PBC)* melalui *Patient Satisfaction (PS)*. Dan untuk di masa depan, penelitian ini diharapkan mampu berguna kepada peneliti-peneliti lainnya untuk digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian lainnya.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain yaitu:

1. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dalam pengembangan diri. Selanjutnya diharapkan teori-teori pada penelitian ini dapat berguna dan dapat diterapkan pada masa perkuliahan, khususnya yaitu mengenai bagaimana *Physical Infrastructure Quality (PIQ)*, *Provider–Patient Interactional Quality (PPIQ)*, *Administrative Quality (AQ)*, *Medical Care Quality (MCQ)* dan *Nursing Care Quality (NCQ)*

,mempengaruhi *Patient behavioral Consent* (PBC) melalui *Patient Satisfaction* (PS).

2. Penelitian ini juga diharapkan mampu bermanfaat untuk memberikan data ataupun informasi yang dapat menjadi masukan kepada Rumah Sakit Columbia Asia Medan sehingga dapat dipertimbangkan terkait kemajuan dan kelangsungan Rumah Sakit, khususnya mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi *Patient behavioral Consent* (PBC) melalui *Patient Satisfaction* (PS).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini ditulis dengan penulisan yang disusun secara sistematis dengan maksud untuk mempermudah pembaca dalam memahami pembahasan dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini dituang ke dalam beberapa bab, antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama ini berisikan pendahuluan yang merupakan gambaran umum mengenai permasalahan yang dibahas, dimana didalamnya mencakup latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori-teori terdahulu mengenai variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini yang dijadikan pedoman pada penelitian ini. Bab ini juga mencakup penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan dimana didalamnya mencakup jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi, operasional, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis dan juga pembahasan dari analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab lima akan membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi atau saran yang diberikan guna untuk mengatasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini.