

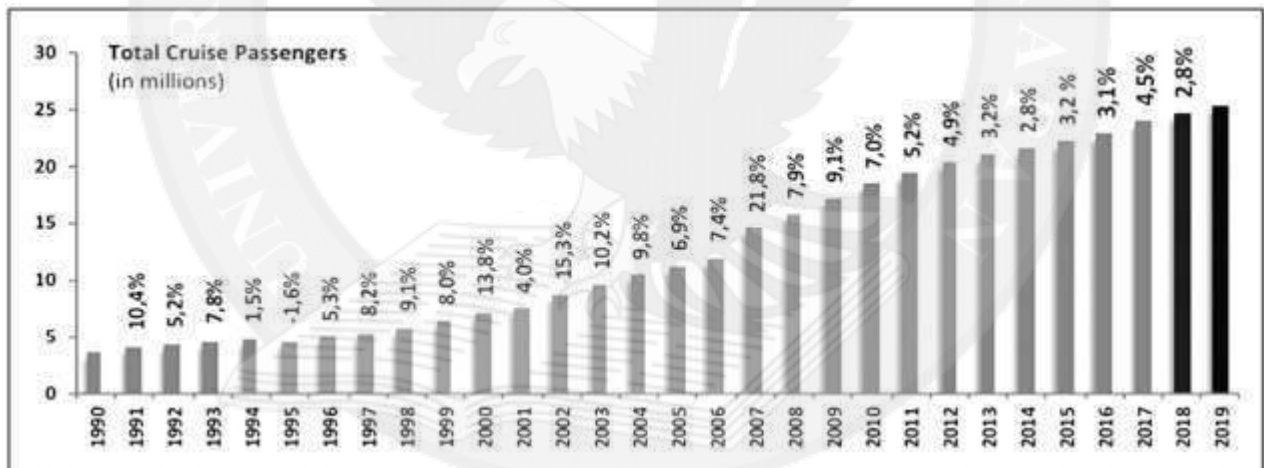
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayaran merupakan gabungan dari layanan pariwisata serta transportasi maritim sehingga memungkinkan untuk memfasilitasi penumpang dalam kegiatan rekreasi maupun untuk rencana perjalanan dengan setidaknya menginap satu malam di dalam kapal pesiar (Pallis & Papachristou, 2021).

Pertumbuhan industri kapal pesiar telah menjadi salah satu industri yang terus mengalami peningkatan selama beberapa dekade, hal ini dapat ditunjukkan dengan terus meningkatnya jumlah penumpang pesiar setiap tahunnya (Pallis & Papachristou, 2021).



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal Pesiar

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa peningkatan jumlah penumpang kapal pesiar terus meningkat setiap tahun sejak tahun 1990 dengan jumlah penumpang hampir sebanyak 30 juta penumpang pada tahun 2019 (Pallis & Papachristou, 2021).

Peningkatan industri pelayaran dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: keuntungan yang diperoleh dari jalur pelayaran, peningkatan skala ekonomi, peningkat segmentasi pelayaran serta semakin banyaknya negara yang ingin menjadi tuan rumah bagi banyak kegiatan pelayaran (Pallis & Papachristou, 2021). Sudah menjadi standar pelayaran untuk memiliki dokter di dalam kapal, namun perlu diketahui bahwa dokter spesialis tidak tersedia di dalam kapal, bagi sebagian awak kapal harus di tangani di pelabuhan berikutnya jika memerlukan pertolongan *emergency*, sedangkan bagi awak kapal yang tidak membutuhkan pertolongan *emergency* akan dipulangkan ke negara asal untuk mendapat pertolongan (Konrad et al., 2018).

Dengan meningkatnya jumlah industri pelayaran ini akan membuat kebutuhan pelayaran terutama dalam bidang kesehatan juga semakin meningkat, awak kapal dari berbagai negara tentunya memiliki status kesehatan yang berbeda. Menurut *Maritime Labour Convention*, pemberi kerja (dalam hal ini perusahaan pelayaran) harus membiayai perawatan medis baik di saat berlayar maupun saat berada di darat bahkan perawatan rumah sakit jika diperlukan selama periode kerja awak kapal (Konrad et al., 2018).

Indonesia sendiri sebagai negara kepulauan menyumbangkan banyak rakyatnya untuk bekerja sebagai awak kapal baik kapal nasional maupun asing. Indonesia menempati posisi 3 sebagai pemasok awak kapal terbanyak di dunia (United Nations Conference, 2022).

| Table 2 Five largest seafarer-supplying countries 2021 supplying countries 2021 |                    |                    |                    |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
|   | All Seafarers      | Officers           | Ratings            |
| 1   | Philippines        | Philippines        | Philippines        |
| 2   | Russian Federation | Russian Federation | Russian Federation |
| 3   | Indonesia          | China              | Indonesia          |
| 4   | China              | India              | China              |
| 5   | India              | Indonesia          | India              |

Gambar 1. 2 Jumlah negara penyumbang pelauti terbanyak di dunia (United Nations Conference, 2022).

Berdasarkan gambar 1.2, Indonesia merupakan negara dengan penyumbang pelaut terbanyak ketiga di dunia. Berdasarkan data tersebut, seperti yang telah disebutkan oleh (Konrad et al., 2018) penyedia lapangan kerja (dalam hal ini perusahaan pelayaran) harus memberikan pelayanan kesehatan yang memadai bagi para pelaut. Perusahaan pelayaran tersebut tentu membutuhkan pelayanankesehatan yang memadai bagi awak kapal, khususnya awak kapal Indonesia.

Pelayanan kesehatan telah menjadi area yang sangat kompetitif belakangan ini, untuk menggambarkan apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam bidang kesehatan (kepuasan pasien) adalah dengan melakukan pengumpulan informasi terhadap apa saja yang bisa membuat konsumen menjadi puas (Arde, 2017). Pada era moderen seperti hari ini, pasien atau masyarakat umum dapat dengan mudah mendapat informasi serta memiliki ekspektasi yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Mukhtar Fatima et al., 2013). Kepuasan pasien merupakan fenomena yang telah ada sejak tahun 1960, namun penelitian topik ini dimulai sejak akhir 1970an – awal 1980an yang berkonsep pada *patient centricity* (Mukhtar Fatima et al., 2013). Suatu studi terdahulu yang dilakukan oleh (Mukhtar Fatima et al., 2013) menunjukkan pada hasil studinya terdapat banyaknya pasien yang memilih untuk tidak datang ke fasilitas kesehatan karena buruknya pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kepuasan pasien menurun.

Terdapat banyak indikator untuk mengukur kualitas layanan kesehatan salah satunya adalah kepuasan pasien. Hasil klinis, retensi pasien, dan bahkan klaim malpraktek, semuanya dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu penanda untuk menentukan kualitas dokter spesialis atau klinik medis dalam merawat pasien



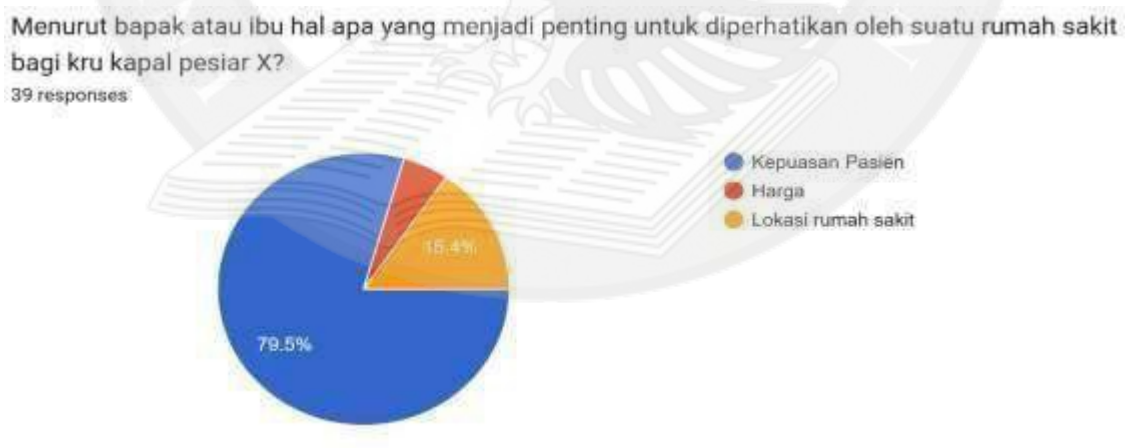
Tabel 1.1 Penelitian terdahulu tentang variabel penelitian saat ini

| Topik Penelitian  | Variabel  | Hasil  |
|---|---|--|
| <i>SEM of service quality to predict overall patient satisfaction in medical clinics: A case study</i><br>(Johnson& Russell, 2015).   | <i>Admin process, patient flow, patient safety and health, nurse / assistant, care provider, overall assessment</i> | <i>Admin process, memiliki pengaruh positif terhadap patient satisfaction.</i>                 |
| <i>The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry</i> (Kitapci et al., 2014) . | <i>Responsiveness, empathy, assurance, reliability, tangibles</i>   | <i>Tangibles memiliki pengaruh positif terhadap patient satisfaction.</i>                      |
| <i>Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-</i>                  | <i>Facilities and environment, service procedures, physician, nurse, administrative personel.</i>                   | <i>Physician service, nurse care, memiliki pengaruh positif terhadap patient satisfaction.</i> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><i>sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals (Kim et al., 2017) .</i></p>  |  |   |
| <p><i>Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator (Lin &amp; Yin, 2022).</i></p> | <p><i>Brand image, perceived quality, expected quality, perceived value, patient satisfaction, patient loyalty.</i></p>  | <p><i>Brand image memiliki pengaruh positif terhadap patient satisfaction.</i></p>    |
| <p><i>Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia</i></p>  | <p><i>Medical care procedure, administrative practices, hospital image, trustworthiness, patient safety, infrastructure, personnel quality, social responsibility, patient satisfaction.</i></p> | <p><i>Hospital image memiliki pengaruh positif terhadap patient satisfaction.</i></p> |

RS Y adalah salah satu rumah sakit swasta yang mempunyai standar pelayanan paling baik di Indonesia. RS Y tersebar di beberapa kota diseluruh Indonesia membuat masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah dan lengkap. Dari uraian penelitian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan pasien (awak kapal) sehingga menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk terus menggunakan jasa professional dari RS Y.

Pada penelitian ini, penulis menemukan fenomena dimana hasil dari survei pendahuluan yang dilakukan sebelum penelitian menunjukkan dari 33 responden, menunjukkan sebanyak 90,9% responden mengatakan jika kepuasan pasien merupakan hal yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Survei pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap minimal 15 responden (kru kapal pesiar X) yang menerima perawatan di RS Y dalam rentang waktu kurang dari 6 bulan, sehingga informasi yang penulis terima dapat dianggap representatif (Liu et al., 2021). Jawaban dari seluruh responden dapat dilihat dibawah ini:

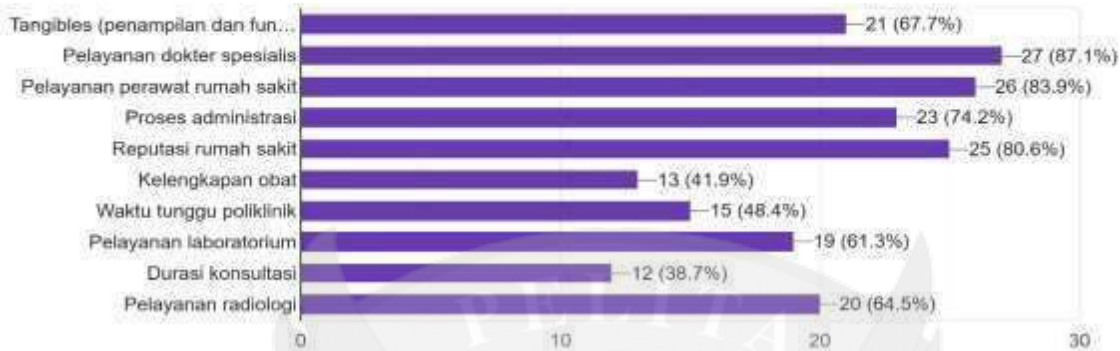


Gambar 1. 3 Grafik Hasil survei pendahuluan

Sumber: Olahan data internal RS Y (2023)

Menurut bapak / ibu, faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien? (jawaban dapat dipilih lebih dari satu)

31 responses



Gambar 1. 4 Hasil Survei Pendahuluan

Sumber: Olahan data internal RS Y (2023)

Rumah sakit Y merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Pulau Bali. Dari grafik 1.1 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien setuju jika kepuasan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Dari grafik 1.2 juga dapat disimpulkan bahwa menurut beberapa responden variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan dokter spesialis di rumah sakit (87.1%), pelayanan perawat di rumah sakit (83.9%), reputasi rumah sakit (80.6%), proses administrasi (74.2%) serta *tangibles* (67.7%) yang kemudian dijadikan variabel penelitian oleh penulis dalam penelitian ini.

Penelitian ini mengajukan model penelitian baru yang merupakan hasil modifikasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh *administrative process* terhadap *patient satisfaction* (Johnson & Russell, 2015).



Faktor *tangibles* diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Kitapci et al., 2014) mengenai pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien, faktor pelayanan dokter spesialis dan pelayanan perawat dirumah sakit diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Kim et al., 2017) yang meneliti mengenai pengaruh pelayanan dokter spesialis dan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, sedangkan faktor *hospital reputation* diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Lin & Yin, 2022; Tan et al., 2019) yang meneliti mengenai hubungan reputasi rumah sakit dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

Penulis berharap pada penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan kemajuan dari penelitian sebelumnya bagi rumah sakit di Indonesia untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit yang masih menjadi faktor penting sampai hari ini. Bagi sektor pendidikan, peneliti juga berharap melalui penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Pada bagian ini penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasa pasien dengan menyusun pertanyaan penelitian berdasarkan model penelitian:

1. Apakah *administrative process* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah *tangibles* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *doctor services* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *nurse services* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah *hospital reputation* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan model serta pertanyaan penelitian dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dari *administrative process* terhadap *patient satisfaction*.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dari *tangibles* terhadap *patient satisfaction*.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dari *doctor services* terhadap *patient satisfaction*.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dari *nurse service* terhadap *patient satisfaction*.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dari *hospital reputation* terhadap *patient satisfaction*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat baik dalam aspek akademis maupun manfaat praktis. Manfaat akademis yang dimaksud adalah untuk memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya serta dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh durasi perawatan terhadap kepuasan pasien. Manfaat praktis yang dimaksud adalah untuk memberikan masukan bagi pihak manajemen klinik dengan model bisnis serupa untuk dapat lebih memperhatikan faktor- faktor yang dapat mempengaruhi *patient satisfaction*.

## 1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini terdiri dari lima variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel dependen adalah *admisnistrative personel*, *tangibles*, *doctor service*, *nurse care*, dan *hospital reputation*. Variabel dependen pada penelitian ini adalah *patient satisfacttion*. Subjek penelitian ini adalah semua kru kapal pesiar X yang mendapat pengobatan di RS Y dalam waktu kurang dari 1 tahun.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini dibagi menjadi lima bab serta terdapat beberapa sub-bab dari kelima bab tersebut yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I penelitian ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar dari penelitian ini, pada BAB I ini juga dijabarkan mengenai pertanyaan penelitian yang merupakan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, sistematika penelitian.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II penelitian ini berisi segala teori-teori dari manajemen administrasi rumah sakit semua variabel-variabel penelitian, yaitu *admisnistrative personel*; *tangibles*; *doctor service*; *nurse care*; dan *hospital reputation*; sebagai variabel independen, serta *patient satisfaction* sebagai variabel dependen.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab III, paradigma penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, unit analisis, etika pengumpulan data, pengukuran konstruk, definisi konseptual dan operasionalisasi variabel, skala pengukuran variabel, sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, desain sampel, penentuan ukuran sampel, dan teknik analisis data, semuanya tercakup dalam bab ini.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV penelitian ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang didapatkan dari pengumpulan kuesioner, serta penjabaran terhadap hasil analisis dari data yang didapat. Pada Bab IV berisi mengenai penjabaran profil demografi dan perilaku responden serta analisis deskriptif dari setiap variabel pada penelitian ini. Setelah proses penjabaran dan analisis selesai dilakukan, selanjutnya akan dilakukan analisis dengan metode PLS-SEM serta dilakukan pembahasan dalam bentuk diskusi untuk membuktikan rumusan masalah yang telah disebutkan dibuat sebelumnya.

### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian, implikasi pada bidang manajemen serta keterbatasan penelitian. Pada Bab V juga terdapat saran untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi penelitian di masa mendatang.