

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang dapat bersifat perorangan dengan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kualitas pelayanan pasien merupakan hal terpenting secara praktis. Tingkat kualitas dari pelayanan dapat dinilai dari 5 dimensi, yaitu benda nyata, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Kurtulmusoglu and Pakdil, 2017; Rejikumar, Sreedharan and Saha, 2021; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), sejak tahun 2018, jumlah rumah sakit meningkat sebanyak 9,2%. Pada tahun 2018 terdapat 2.813 rumah sakit dan menjadi 3.072 pada tahun 2022. Rumah sakit tersebut dibagi menjadi 2 berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Pada tahun 2022, terdapat 2.561 rumah sakit umum dan 511 rumah sakit khusus.



**Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit tahun 2018 – 2022**  
Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023

Survei pendahuluan dilakukan pada 10 pasien terkait kualitas pelayanan yang pernah menerima layanan rawat jalan di salah satu Rumah Sakit Swasta di Jakarta periode bulan Desember 2023. Survei ini berisi lima pertanyaan dengan pilihan jawaban menggunakan skala 1 sampai 10. Pertanyaan pada survei pendahuluan tersebut yaitu: 1) komunikasi tenaga kesehatan, 2) kecepatan pelayanan, 3) kebersihan, 4) ketenangan, 5) keinginan untuk merekomendasikan Rumah Sakit Swasta di Jakarta kepada rekan dan keluarga. Nilai 9 – 10 dapat dikategorikan sebagai promotor, dan nilai 7 – 8 dikategorikan dalam kategori pasif. Adapun hasil rata-rata uji pendahuluan ditunjukkan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 1. 1 Uji Pendahuluan**

	Responden									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rerata	7,0	8,1	6,9	7,3	6,8	7,8	7,1	8,2	7,4	6,7
Kualitas										

Sumber: Hasil olahan data penelitian (2023)

Untuk mencapai keunggulan bersaing yang lebih tinggi, perusahaan harus menganalisis dengan cermat dan berkomunikasi secara efektif dengan setiap konsumen untuk memenuhi komitmen di pasar yang dinamis (Dinh *et al.*, 2022). Pendekatan ini membantu meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen. Huang dkk. (2019) menyoroti bahwa evaluasi loyalitas pasien dapat dikategorikan ke dalam 2 dimensi: loyalitas sikap dan loyalitas perilaku. Dalam loyalitas sikap, parameter utama melibatkan: 1) kemauan utama untuk berkunjung, mencerminkan kecenderungan

pasien terhadap rumah sakit tertentu ketika menghadapi kebutuhan medis; 2) kemauan untuk berkunjung kembali, menunjukkan kesiapan pasien untuk kembali ke rumah sakit; dan 3) perilaku yang berasal dari loyalitas, menggambarkan kemauan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Pada parameter loyalitas perilaku, penanda utama melibatkan frekuensi kunjungan pasien ke rumah sakit tertentu dan jumlah kunjungan secara keseluruhan (Huang *et al.*, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pasien memberikan dampak positif terhadap loyalitas. Kepercayaan sebelumnya juga memengaruhi kepuasan pasien (Fatonah, 2019; Miao *et al.*, 2020). Kepercayaan pasien terhadap kondisi optimal layanan rumah sakit dapat menstimulasi loyalitas pasien menurut Alhatti dan Fatima dkk. (Fatima, Malik and Shabbir, 2018; Alhatti, 2020). Hal ini disebabkan kepercayaan pasien berasal dari pelayanan yang memadai yang diberikan oleh dokter dan pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien.

Penelitian ini akan dilakukan secara empiris pada masyarakat yang menerima perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta. Penelitian ini menggunakan model penelitian yang dilakukan oleh Westbrook, Babakus, dan Grant (2014) dengan menggunakan 1 variabel bebas (*independent*), yaitu *hospital service quality*. Variabel mediasi yang dikembangkan berupa *service post-encounter satisfaction* dan *patient trust*. Variabel bebas tersebut akan diteliti hubungannya terhadap *patient loyalty*. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen layanan rumah sakit, dalam mengimplementasikannya pada pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan rawat jalan yang lebih optimal.

## 1.1 Pertanyaan Masalah

Berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis dalam model penelitian dalam model penelitian ini, maka dapat disusun menjadi pertanyaan penelitian (research questions) sebagai berikut.

1. Apakah *hospital service quality* berdampak positif terhadap *service post-encounter satisfaction*?
2. Apakah *hospital service quality* berdampak positif terhadap *patient trust*?
3. Apakah *hospital service quality* berdampak positif terhadap *patient loyalty*?
4. Apakah *service post-encounter satisfaction* berdampak positif terhadap *patient loyalty*?
5. Apakah *service post-encounter satisfaction* berdampak positif terhadap *patient trust*?
6. Apakah *patient trust* berdampak positif terhadap *patient loyalty*?

## 1.2 Tujuan Penelitian

Dari daftar pertanyaan penelitian di atas, penjabaran tujuan penelitian ini secara rinci dijelaskan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh positif *hospital service quality* terhadap *service post-encounter satisfaction*

2. Untuk mengetahui pengaruh positif *hospital service quality* terhadap *patient trust*
3. Untuk mengetahui pengaruh positif *hospital service quality* terhadap *patient loyalty*
4. Untuk mengetahui pengaruh positif *service post-encounter satisfaction* terhadap *patient loyalty*
5. Untuk mengetahui pengaruh positif *service post-encounter satisfaction* terhadap *patient trust*
6. Untuk mengetahui pengaruh positif *patient trust* terhadap *patient loyalty*

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian kuantitatif ini diharapkan memberikan kontribusi dalam ilmu manajemen rumah sakit dalam aspek akademik maupun praktis.

Manfaat dalam aspek akademik merupakan memberikan saran bagi penelitian selanjutnya mengenai implementasi teori manajemen pelayanan rumah sakit dan kepercayaan pada topik khusus. Saran didapat dari hasil penelitian yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi *patient loyalty*. Penelitian ini akan diuji secara empiris pada pasien yang pernah menggunakan layanan rawat jalan maupun rawat inap di rumah sakit.

Manfaat dalam aspek praktis merupakan memberikan saran bagi manajemen dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam faktor-faktor yang dipertahankan

maupun yang harus ditingkatkan dari kualitas pelayanan. Saran ini berpengaruh terhadap kepuasan akan pelayanan serta kepercayaan pasien.

#### **1.4 Sistemika Penelitian**

Sistemika penelitian ini mengikuti sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Setiap bab berisi penjelasan terkait dengan judul bab tersebut. Kelima susunan bab ini mempunyai alur yang akan menjadi satu kesatuan yang utuh sebagai naskah akademis. Penjabaran dari sistematika penulisan naskah akademis ini disusun sebagai berikut.

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang penelitian serta penjelasan tentang masalah dan fenomena penelitian serta variabel penelitian yang akan digunakan. Bagian ini menguraikan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, minat penelitian dan sistematisasinya.

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

Bab ini mencakup uraian tentang teori-teori dasar yang mendasari penelitian, interpretasi variabel, dan penelitian yang terkait dengan topik penelitian sebelumnya. Kemudian, pengembangan hipotesis serta gambaran model penelitian akan dijelaskan kemudian dalam bab ini.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan tentang tujuan penelitian, unit analisis penelitian, jenis penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan ukuran sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi analisis pengolahan data penelitian yang meliputi profil dan perilaku responden, analisis deskriptif variabel penelitian, analisis penelitian dengan PLS-SEM, dan pembahasan lainnya serta komentarnya.

### BAB V: KESIMPULAN

Bab ini mencakup kesimpulan penelitian, implikasi manajerial serta keterbatasan dan rekomendasi untuk penelitian masa depan.