

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit merupakan lembaga kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh bagi perorangan, mencakup perawatan rawat inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat (Setkab, 2021). Rumah sakit memegang peranan penting dalam memperkuat dan meningkatkan efisiensi berbagai aspek dalam sistem kesehatan. Sebagai elemen yang sangat penting dalam pengembangan sistem kesehatan, rumah sakit harus mampu untuk merespons tekanan eksternal, menangani kekurangan sistem, dan memperbaiki kelemahan di sektor rumah sakit. Dengan mengadopsi visi baru, rumah sakit diakui sebagai lembaga utama dalam mendukung penyedia layanan kesehatan lainnya, terlibat dalam pelayanan masyarakat, menyediakan layanan berbasis rumah, dan memastikan optimalnya fungsi jaringan rujukan yang komprehensif. Hal ini menggambarkan peran kunci rumah sakit dalam membentuk dan meningkatkan kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan (WHO, 2023).

Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, permintaan akan layanan kesehatan semakin berkembang. Peran rumah sakit menjadi sangat krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada tahun 2020, terdapat 2.959 rumah sakit di Indonesia, menunjukkan peningkatan sebanyak 5% dibandingkan tahun 2018 yang mencapai 2.813 unit. Dari jumlah tersebut, sebanyak 143 unit

merupakan rumah sakit umum (RSU) di DKI Jakarta, sementara sebanyak 60 unit, merupakan rumah sakit khusus (RSK) di DKI Jakarta (BPS, 2019).

Fenomena yang ditemui pada konsumen berasal dari survei awal mengenai kualitas pelayanan, yang melibatkan 10 pasien yang telah menjalani perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat pada bulan Desember 2023. Survei awal ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima pertanyaan, dimana responden memberikan penilaian dengan skala 1 hingga 10. Pertanyaan pada survei ini mencakup evaluasi terhadap komunikasi perawat dan dokter, kecepatan pelayanan staf rumah sakit, kebersihan dan ketenangan ruang rawat jalan, serta keinginan untuk merekomendasikan Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat kepada rekan dan keluarga. Berdasarkan kriteria yang dijadikan standar oleh Rumah Sakit Swasta di Jakarta Pusat, Skor 9-10 dianggap sebagai promotor, sedangkan skor 7-8 masuk dalam kategori pasif, dan skor <6 dianggap detraktor. Rata-rata hasil dari survei awal ini disajikan dalam tabel berikut (RS Swasta di Jakarta Pusat, 2023).

**Tabel 1. 1 Uji Pendahuluan**

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

Sumber: Hasil olahan data penelitian (2023)

Rumah Sakit menurut jenis pelayanannya dikategorikan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit khusus. Jenis pelayanan ini sudah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana

penunjang, dan sumber daya manusia (Setkab, 2021). Rumah sakit menjadi pusat pelayanan kesehatan utama yang memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan menjunjung standar mutu yang tinggi, rumah sakit berkomitmen untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan, dan memulihkan kesehatan individu. Tanggung jawab utama rumah sakit melibatkan penyediaan layanan unggul kepada pasien sesuai dengan beragam tingkat kebutuhan masyarakat (Calundu, 2018).

Dalam kerangka ini, kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien yang muncul setelah mengalami kinerja layanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pasien tercapai ketika kinerja layanan kesehatan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien (Pohan, 2016).

Kualitas pelayanan di rumah sakit terdiri dari dua aspek utama, yakni pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Prioritas utama bagi rumah sakit adalah fokus pada pelayanan yang mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Langkah-langkah untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap komponen yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai bidang, termasuk aspek klinis dan pelayanan, dengan mempertimbangkan sudut pandang pasien terkait sejauh mana kebutuhan kesehatan mereka terpenuhi (Yanindrawati, Susilaningih and Somantri, 2012).

Terdapat banyak cara dan instrument yang digunakan dalam melihat kepuasan pasien. Penelitian-penelitian sebelumnya juga mengandalkan data survei pasien untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit. Namun, penilaian yang akurat dari kualitas teknis layanan rumah sakit sulit karena aspek kompleksitas dan tidak berwujud, karena pasien tidak pernah melihat atau memahami proses di belakang panggung, atau karena informasi dan keahlian yang asimetris antara pasien dan penyedia. Survei *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS) merupakan instrumen survei terstandarisasi dengan metode pengumpulan data yang telah digunakan secara internasional untuk menilai perspektif pasien sebagai konsumen yang menerima fasilitas dan pelayanan di rumah sakit. Sementara banyak rumah sakit mengumpulkan informasi tentang kepuasan pasien, HCAHPS menggambarkan standar untuk mengumpulkan dan melaporkan informasi publik yang memungkinkan perbandingan yang valid dibuat di semua rumah sakit untuk mendukung pilihan pasien. Protokol pengambilan sampel HCAHPS dirancang untuk menangkap informasi seragam tentang perawatan rumah sakit dari sudut pandang pasien (Vyas *et al.*, 2021).

Sebuah penelitian empiris dilakukan untuk menilai validitas dan manfaat survey HCAHPS antara dua rumah sakit (A dan B). Studi tersebut menunjukkan bahwa model struktural cocok dengan data. Model tersebut menjelaskan sebuah fenomena proporsi varians yang signifikan dalam penilaian kualitas secara keseluruhan ( $R^2$  0.69 untuk Rumah Sakit A dan  $R^2$  0.80 untuk Rumah Sakit B) dan kerelaan untuk merekomendasikan ( $R^2$  0.87 untuk Rumah Sakit A dan  $R^2$  0.81 untuk Rumah Sakit B). Studi ini menunjukkan bahwa *overall rating* HCAHPS

memiliki korelasi positif kuat terhadap kerelaan untuk merekomendasikan (*willingness to recommend*) sebuah rumah sakit (Westbrook, Babakus and Grant, 2014).

Penelitian ini akan melakukan uji empiris pada masyarakat yang menerima pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit Swasta di daerah Jakarta Pusat. Penelitian ini mengadopsi model yang telah dilakukan oleh Westbrook, Babakus, dan Grant (2014), dengan menggunakan tiga variabel bebas (*independent*), yakni *hospital environment*, *Communication with Patients*, dan *Responsiveness to Patient Needs*. Ketiga variabel ini merupakan komponen dari kuesioner HCAHPS, dengan *Overall Rating of Hospital* sebagai variabel mediasi (Westbrook, Babakus and Grant, 2014). Pengaruh variabel bebas tersebut terhadap *willingness to recommend hospital* akan diuji. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen pelayanan rumah sakit, khususnya dalam mengimplementasikannya pada pelayanan rawat jalan, dengan tujuan meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan rawat jalan yang lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan tentang variabel-variabel yang akan diikutsertakan dan dianalisis dalam model penelitian ini, maka dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian (*research questions*) berikut:

1. Apakah *Hospital Environment* memberikan dampak positif terhadap *Overall Rating of Hospital*?
2. Apakah *Communication with Patients* memberikan dampak positif terhadap *Overall Rating of Hospital*?

3. Apakah *Responsiveness to Patient Needs* memberikan dampak positif terhadap *Overall Rating of Hospital*?

4. Apakah *Overall Rating of Hospital* memberikan dampak positif terhadap *Willingness to Recommend Hospital*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari keempat pertanyaan penelitian yang telah diajukan, tujuan penelitian ini dapat diuraikan dengan rincian sebagai berikut:

1. Menyelidiki dan menganalisis pengaruh *Hospital Environment* terhadap *Overall Rating of Hospital*?

2. Menyelidiki dan menganalisis pengaruh *Communication with Patients* terhadap *Overall Rating of Hospital*?

3. Menyelidiki dan menganalisis pengaruh *Responsiveness to Patient Needs* terhadap *Overall Rating of Hospital*?

4. Menyelidiki dan menganalisis pengaruh *Overall Rating of Hospital* terhadap *Willingness to Recommend Hospital*?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini merupakan kajian kuantitatif yang bertujuan memberikan kontribusi teoritis di dalam ranah manajemen pelayanan rumah sakit, khususnya terkait dengan layanan rawat jalan. Fokus penelitian ini juga diarahkan untuk memberikan wawasan praktis dengan tujuan meningkatkan kelangsungan pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Manfaat penelitian ini dari aspek akademis dapat dilihat melalui kontribusinya terhadap penelitian lebih lanjut mengenai implementasi teori manajemen pelayanan rumah sakit dan tingkat kepercayaan pada topik tertentu. Penelitian ini berfokus pada hasil uji anteseden kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit, dilihat dari perspektif pasien terkait dengan kemungkinan merekomendasikan layanan tersebut. Pengujian empiris dilakukan pada pasien yang telah mengalami layanan rawat jalan di rumah sakit.

Manfaat teoritis dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi keinginan untuk merekomendasikan, terutama dalam konteks layanan rawat jalan rumah sakit. Analisis variabel *overall rating of hospital* menjadi kontribusi utama dalam pemahaman ini. Model penelitian diujicobakan secara empiris pada pasien di Rumah Sakit swasta di Jakarta Pusat yang telah menerima layanan rawat jalan sejak rumah sakit tersebut beroperasi.

Manfaat teoritis juga melibatkan pengembangan literatur yang dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang administrasi pelayanan kesehatan, khususnya dalam analisis kualitas pelayanan pasien. Sementara manfaat praktis penelitian ini mencakup penyediaan informasi bagi instansi terkait untuk merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan dan tindakan inovatif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

## **1.5 Sistemika Penelitian**

Penulisan dari penelitian ini disusun mengikuti struktur penelitian yang terdiri dari lima bab. Setiap bab memuat penjelasan yang terkait dengan judul

masing-masing bab. Keseluruhan kelima bab disusun dengan alur yang membentuk satu kesatuan utuh sebagai naskah akademis. Penjelasan mengenai struktur penulisan naskah akademis ini dijabarkan secara rinci sebagai berikut:

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

Bab ini meliputi gambaran umum penelitian, pemaparan masalah dan fenomena penelitian, serta variabel penelitian yang akan dijadikan objek kajian. Bagian ini merinci pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, minat penelitian, dan pengaturannya secara sistematis.

#### **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 berfokus pada penjabaran mengenai tujuan penelitian, unit analisis penelitian, jenis penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan ukuran sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**



Bab ini mencakup analisis dan pengolahan data penelitian, termasuk profil dan perilaku responden, analisis deskriptif variabel penelitian, analisis penelitian menggunakan PLS-SEM, serta pembahasan lainnya beserta komentar yang relevan.

## BAB V: KESIMPULAN

Bab ini merupakan rangkuman kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial, serta mempertimbangkan keterbatasan dan memberikan rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang.

