

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Ketersediaan sarana pelayanan kesehatan memiliki peran besar bagi derajat kesehatan masyarakat suatu negara (WHO, 2020). Sebagai hasil dari pertumbuhan demografis yang pesat, sistem pelayanan kesehatan dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan peningkatan permintaan (Nimako & Kruk, 2021). Strategi pembangunan kesehatan berfokus pada peningkatan akses dan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Guna mencapai tujuan tersebut, selain oleh pemerintah pusat dan daerah, diperlukan partisipasi dari pihak swasta dalam penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2020).

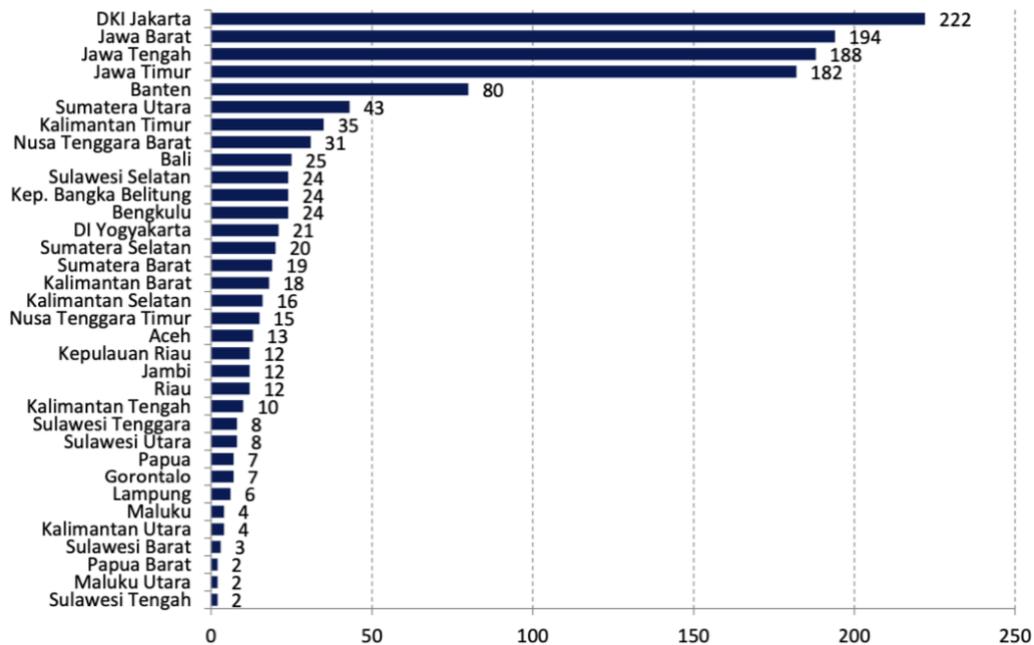
Menurut Centers for Disease Control and Prevention (CDC) laboratorium klinik merupakan fasilitas kesehatan yang berada di garis depan untuk melindungi kesehatan masyarakat. Laboratorium klinik (Lab.) merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan berbagai prosedur pemeriksaan guna membantu dalam penegakan diagnosis medis, pemantauan penyakit, dan menentukan tata laksana yang sesuai dengan kondisi pasien. Dahulu, peran Lab. belum dianggap signifikan, akan tetapi seiring dengan perkembangan ilmu kesehatan, semakin banyak dokter telah menyadari perlunya pemeriksaan laboratorium untuk mengkonfirmasi diagnosis dan untuk mendukung dalam pemantauan pasien terhadap respons terapi yang diberikan. Berdasarkan kepemilikannya, laboratorium klinik dibagi menjadi kepemilikan oleh pihak pemerintah dan swasta (Bayot et al., 2022).

Fasilitas kesehatan dengan kepemilikan swasta pada umumnya lebih unggul bila dibandingkan dengan fasilitas kesehatan dengan kepemilikan pemerintah dalam hal kualitas pelayanan. Selain itu, pihak swasta pada umumnya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih inovatif sesuai dengan kebutuhan konsumen yang terus berubah (Basu et al., 2012; Berry, 2019). Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah transformasi digital dalam penyampaian hasil pemeriksaan yang perannya dalam kepuasan pasien pada penelitian ini akan digali lebih mendalam sebagai variabel *result notification* (Cope et al., 2019; Garry et al., 2020; Kemp et al., 2022).

Pemeriksaan darah vena (*phlebotomy*) adalah prosedur klinis yang paling umum dilakukan di laboratorium klinik, dan mempengaruhi sebagian besar keputusan medis terkait kondisi pasien. Tingkat keberhasilan pengambilan darah vena secara manual (*phlebotomy process*) dipengaruhi oleh keterampilan tenaga medis serta kondisi fisiologi pasien (Balter et al., 2018). Oleh karena itu, keterampilan tenaga medis dalam melakukan pengambilan darah dapat menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pasien (Almatrafi et al., 2018; Khatri & Sharma, 2021).

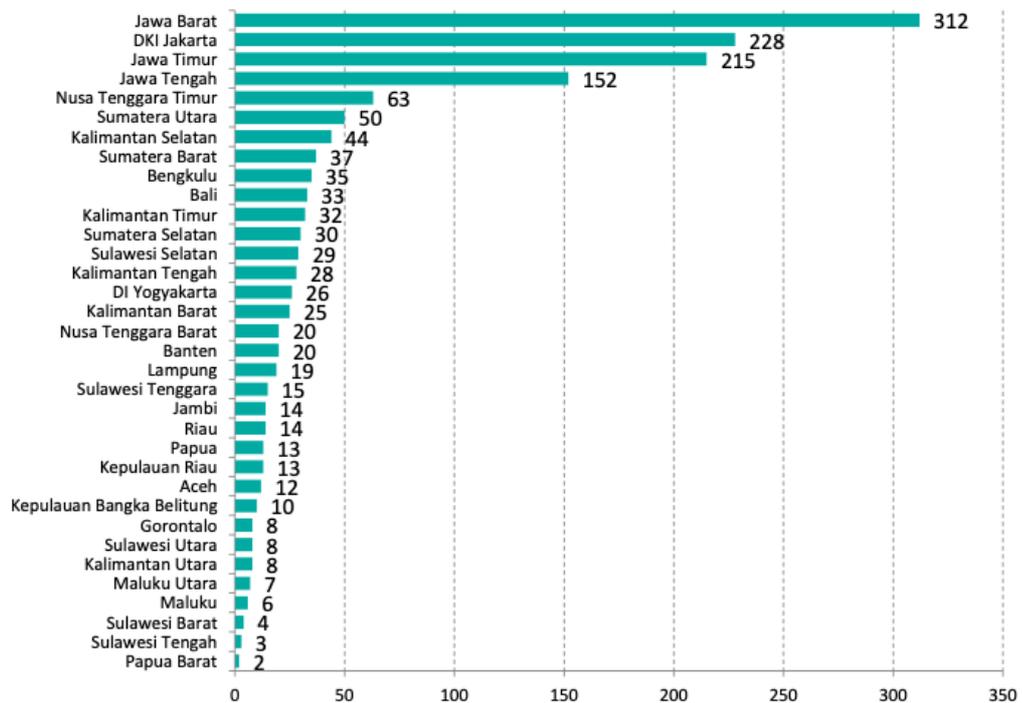
Selain berperan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien secara individual, laboratorium klinik juga berfungsi dalam mendukung proses skrining dan surveilans penyakit yang signifikan bagi kesehatan populasi masyarakat (Bayot et al., 2022). Dengan adanya laboratorium klinik yang berkualitas diharapkan dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sehingga dapat terjadi penurunan angka mortalitas dan morbiditas (Ruan et al., 2020).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2019, terdapat 1.293 laboratorium klinik yang tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 1. 1 Jumlah Persebaran Laboratorium Klinik pada Tahun 2019  
Sumber: Kemenkes (2020)

Sedangkan berdasarkan data dari Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2020 yang di publikasikan oleh Kemenkes RI (2021) terdapat 1.535 laboratorium klinik yang tersebar di seluruh Indonesia (Gambar 1.2). Dari data persebaran laboratorium klinik tersebut, diketahui bahwa pertumbuhan laboratorium klinik di Indonesia masih terpusat di Pulau Jawa, khususnya pada wilayah Jakarta dan sekitarnya, yakni; wilayah Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) yang termasuk kedalam provinsi Jawa Barat, provinsi DKI Jakarta, serta provinsi Banten. Total Laboratorium klinik di wilayah tersebut jauh lebih tinggi dibandingkan dengan laboratorium klinik di provinsi lain, yakni mencapai 560 laboratorium (36,5% dari seluruh total laboratorium klinik di Indonesia).



Gambar 1. 2 Jumlah Persebaran Laboratorium Klinik pada Tahun 2020  
Sumber: Kemenkes (2021)

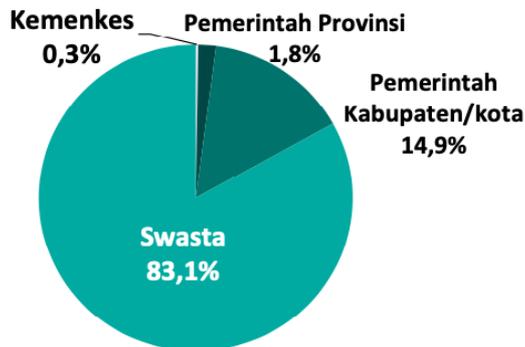
Data tersebut diatas menunjukkan adanya kenaikan yang signifikan dari jumlah laboratorium klinik di Indonesia dalam kurun waktu satu tahun, yakni terjadi penambahan 242 (18.7%) laboratorium klinik.

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah Laboratorium Klinik

Kepemilikan	2019	2020	Kenaikan (%)
Swasta	1,056	1,275	20,7
Pemerintah	237	260	9,7
Total	1,293	1,535	18,7

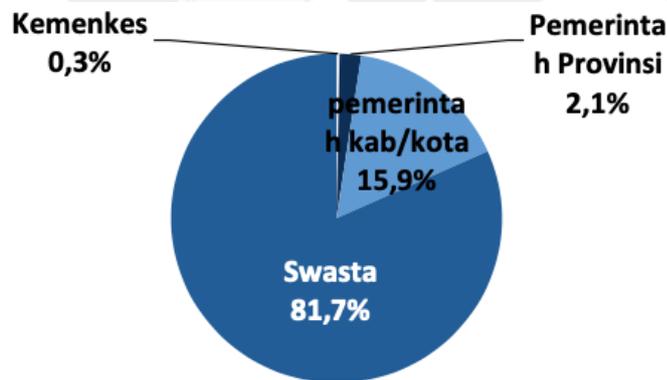
Sumber : Kemenkes (2020-2021)

Kontribusi kenaikan tertinggi berasal dari laboratorium klinik milik swasta, yang mencapai 1.275 pada tahun 2020, atau 83,1 persen dari total seluruh jumlah laboratorium klinik di Indonesia (Grafik 1.1).



Grafik 1. 1 Jumlah Laboratorium Klinik Menurut Kepemilikan pada Tahun 2020  
 Sumber: Kemenkes (2021)

Jumlah ini naik 20,7 persen (219 laboratorium) bila dibandingkan dengan jumlah laboratorium klinik milik swasta di tahun 2019 yang mencapai 1.056 laboratorium (Grafik 1.2) yang dapat menunjukkan peningkatan kebutuhan masyarakat akan fasilitas pelayanan kesehatan jenis laboratorium (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020, 2021).



Grafik 1. 2 Jumlah Laboratorium Klinik Menurut Kepemilikan pada Tahun 2019  
 Sumber: Kemenkes (2020)

Pada bulan Desember tahun 2019 penyakit Coronavirus teridentifikasi di kota Wuhan yang kemudian disebut dengan pandemi COVID-19 pada 11 Maret tahun 2020 oleh WHO. COVID-19 kemudian dilaporkan muncul di banyak negara lain karena penyakit ini dapat menyebar dengan cepat, sehingga prosedur

diagnostik yang cepat dan tepat untuk dapat mencegah penularan dan memperlambat laju infeksi baru adalah tujuan utama dalam penanganan kasus COVID-19 (Cucinotta & Vanelli, 2020; Petrosillo et al., 2020).

Pada tanggal dua Maret tahun 2020 lalu pemerintah Indonesia mengumumkan kasus COVID-19 pertama di Indonesia dan dalam kurun waktu kurang dari 30 hari telah menyebar ke 33 provinsi di Indonesia hingga mencapai 1.528 kasus terkonfirmasi. Tingkat mortalitas kasus COVID-19 di negara Indonesia dalam bulan Maret tahun 2020 mencapai 8.9 persen, yakni tertinggi di Asia Tenggara (WHO, 2020). Saat ini secara global, hingga tanggal 18 Februari 2022, kasus COVID-19 telah ditemukan pada 215 negara dengan 418.650.474 kasus terkonfirmasi dan 5.856.224 kasus kematian. Di Indonesia sendiri kasus terkonfirmasi COVID-19 telah meningkat pesat hingga mencapai 5,089,637 kasus, dengan angka kematian mencapai 146,044 kasus (World Health Organization, 2022). Tingkat fatalitas kasus (CFR) COVID-19 di negara Indonesia lebih tinggi (2,7%) bila dibandingkan dengan negara lainnya di dunia (2,3%) pada Februari 2021 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021) dan ini meningkat menjadi 3,3% pada Februari 2022 (WHO, 2022).

Gejala COVID-19 yang menyerupai gejala infeksi saluran pernafasan atas (ISPA) lain pada umumnya menyebabkan kesulitan dalam penegakan diagnosis tanpa bantuan alat diagnostik. Hingga saat ini, penegakan diagnosis klinis (*gold standard*) COVID-19 didasarkan pada hasil *reverse transcription* (RT) *polymerase chain reaction* (PCR) dari gabungan sampel usap nasofaring dan orofaring dengan tujuan mendeteksi *ribonucleic acid* (RNA) dari virus SARS-COV-2 tersebut.

Namun, tes ini juga dapat memberikan hasil negatif palsu (*false-negative*) jika jumlah genom virus tidak mencukupi atau jika waktu replikasi virus yang sesuai untuk pendeteksian (*correct time-window of viral replication*) telah terlewatkan. Meskipun masa inkubasi COVID-19 diperkirakan 5 hari, hasil negatif palsu sering terjadi dalam rentan tujuh hari setelah infeksi. Selain itu, proses RT-PCR memakan waktu lama dan kelangkaan pasokan alat uji secara umum terjadi di seluruh dunia, terutama selama awal masa pandemi pada tahun 2020. Metode lain yang lebih sederhana dan cepat untuk membantu diagnosis COVID-19 adalah dengan uji serologis IgM dan IgG yang diperoleh dari pengambilan darah vena (*phlebotomy*) sebagai respons terhadap infeksi virus, dapat digunakan untuk meningkatkan sensitivitas deteksi dan akurasi uji molekuler atau untuk tujuan penapisan guna menilai profil antibodi dalam populasi besar. Karena antibodi biasanya terdeteksi hanya 1-3 minggu setelah timbulnya gejala, tes ini digunakan untuk menilai tingkat infeksi secara keseluruhan di masyarakat, termasuk tingkat infeksi pada pasien tanpa gejala, atau di daerah terpencil di mana uji PCR tidak tersedia (Böger et al., 2021).

Selain secara klinis, pemantauan penyakit dan evaluasi terhadap tata laksana pada pasien COVID-19 dilakukan melalui bantuan pemeriksaan laboratorium yang dapat mencakup pemeriksaan darah lengkap seperti hitung sel darah putih, limfosit, trombosit, albumin, bilirubin, kadar ureum dalam darah (BUN), kadar kreatinin dalam darah, dan pemeriksaan faktor inflamasi seperti *C-reactive protein* (CRP) dan *interleukin-6* (IL-6) yang dapat menunjukkan perubahan signifikan pada pasien COVID-19, sehingga pemeriksaan darah di

laboratorium ini dapat menjadi indikator penunjang untuk diagnosis dan pemantauan progresivitas penyakit pada pasien dengan infeksi COVID-19 (Ruan et al., 2020).

Laboratorium klinik swasta XYZ yang didirikan pertama kali pada tahun 1973 oleh pihak swasta merupakan pelopor dalam Industri Laboratorium klinik kesehatan di Indonesia. Hingga saat ini terdapat 272 laboratorium klinik yang telah tersebar di seluruh Indonesia. Sejak Juli 2012 hingga saat ini, laboratorium klinik XYZ merupakan satu-satunya laboratorium di Indonesia yang berhasil mendapatkan akreditasi dari *Laboratory Accreditation Program* dari *College of American Pathologists* (LAP CAP), yakni akreditasi terbaik yang diakui secara internasional dalam hal pemantapan mutu. Mayoritas konsumen (pasien) laboratorium klinik XYZ melakukan pembayaran dengan uang pribadi, sehingga dapat menjadi peluang bagi laboratorium klinik XYZ untuk pengembangan bisnisnya.

Dimasa pandemi COVID-19, laboratorium klinik XYZ terus melakukan pengembangan diantaranya mengembangkan pemeriksaan terkait COVID-19 (PCR dan serologi), meningkatkan kemampuan transformasi digital, memperluas dan memperbanyak *partnership* dengan Rumah Sakit guna membantu dalam mempercepat penegakan diagnosis COVID-19. Salah satu transformasi digital yang dilakukan adalah dengan pengembangan aplikasi telepon genggam (*mobile application*) untuk mempermudah konsumen (pasien) dalam melakukan pembuatan jadwal pemeriksaan, pembayaran, serta pemberitahuan hasil (*result notification*). Inovasi digital ini sangat bermanfaat selama masa pandemi, karena selain *cost*

*effective*, pemberitahuan hasil secara *online* memenuhi kebutuhan pasien yang diharuskan untuk mematuhi prosedur pembatasan sosial. Dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut laboratorium klinik XYZ dianggap dapat dijadikan representasi laboratorium klinik swasta yang akan digunakan dalam penelitian untuk mempelajari ilmu manajemen dalam pelayanan laboratorium klinik swasta.

Pandemi COVID-19 berpengaruh pada semua bidang, terutama secara signifikan pada bidang pelayanan kesehatan. Selama masa pandemi COVID-19, kunjungan pasien ke rumah sakit mengalami penurunan, selain karena rasa takut dalam masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit, rumah sakit sendiri juga memberlakukan peraturan untuk pembatasan kapasitas pasien rawat jalan untuk mengurangi risiko penyebaran kasus COVID-19 (Ziedan et al., 2020). Berbeda dengan rumah sakit, kunjungan pasien ke pelayanan kesehatan jenis laboratorium di klinik-klinik dimasa pandemik COVID-19 justru mengalami peningkatan. Akan tetapi lonjakan pasien ini tidak diiringi dengan peningkatan kepuasan. Dari data internal hasil survei mengenai tingkat kepuasan pasien dalam tiga tahun terakhir terhadap pelayanan laboratorium klinik swasta XYZ, tampak ketidakstabilan dan penurunan tingkat kepuasan pasien bila dibandingkan dengan tahun 2019. Selain itu, manajemen laboratorium klinik XYZ telah menetapkan target tingkat kepuasan di angka 95%, yakni disesuaikan dengan standar akreditasi laboratorium klinik. Dari data internal laboratorium klinik XYZ hingga tahun 2021 tingkat kepuasan pasien belum mencapai target manajemen. Secara rinci hasil pengolahan data dari survei tingkat kepuasan pasien laboratorium klinik XYZ tergambar dalam table berikut:

Tabel 1. 2 Tingkat Kepuasan pasien Laboratorium Klinik XYZ

Klinik	Tingkat Kepuasan Pasien (%)		
	2019	2020	2021
X	94	90	92
Y	96	92	94
Z	97	94	94

Sumber: Olahan Data Internal Laboratorium Klinik XYZ (2022)

Dari tabel tingkat kepuasan pasien laboratorium klinik XYZ dapat terlihat penurunan signifikan terjadi pada tahun 2020. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kondisi pandemi COVID-19 yang memberikan dampak signifikan pada seluruh aspek pelayanan kesehatan termasuk pelayanan laboratorium klinik. Walaupun laboratorium klinik XYZ tidak menerima pasien dengan infeksi COVID-19, lonjakan pasien ke laboratorium klinik akibat ketidakmampuan rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan mempengaruhi proses pelayanan di laboratorium klinik, terutama terhadap proses administrasi dan waktu tunggu yang menjadi lebih panjang. Selain itu, berkurangnya tenaga kerja baik tenaga medis maupun non-medis yang disebabkan infeksi COVID-19 dapat mengganggu proses pelayanan di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dan laboratorium klinik. Oleh karena terjadinya penurunan tingkat kepuasan dan belum mencapainya target tingkat kepuasan manajemen, perlu dilakukan penelitian untuk menentukan rencana penanganannya yang baik guna mencapai target tingkat kepuasan pasien.

Fenomena kedua yang ditemukan pada pelayanan laboratorium klinik swasta XYZ diperoleh dengan melakukan survei pendahuluan sebelum penelitian. Survei pendahuluan ini ditujukan untuk mengeksplorasi pendapat pasien terkait laboratorium XYZ yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 15 konsumen (pasien rawat jalan) laboratorium klinik XYZ di Jabodetabek yang telah menggunakan jasa laboratorium klinik XYZ lebih dari lima tahun, sehingga

informasi yang diberikan dianggap dapat representatif (Liu et al., 2021). Setiap individu diberikan lima pertanyaan dengan rentang skala jawaban dari satu (1) hingga (10). Jawaban dari seluruh responden kemudian diolah dengan melakukan penghitungan nilai rerata (*mean*) dan disusun dalam satu tabel seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Hasil Survei Pendahuluan Pasien Laboratorium Klinik XYZ

Responden	Klinik X					Klinik Y					Klinik Z					Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Otonomi dalam memilih lokasi laboratorium klinik (Lab.) (Rujukan 1-10)	8	7	6	7	8	8	8	7	8	9	7	9	8	9	8	7.80
Keinginan untuk berpindah bila terdapat Lab. tersertifikasi yang lebih mudah diakses (1-10)	8	9	9	10	9	8	8	9	9	8	8	8	9	8	9	8.6
Keinginan untuk berpindah bila terdapat Lab. tersertifikasi yang lebih ekonomis (1-10)	8	9	10	9	8	9	9	8	8	9	10	8	9	8	10	8.8
Keinginan untuk berpindah bila terdapat Lab. yang mudah diakses dan ekonomis tetapi tidak tersertifikasi (1-10)	3	4	5	4	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3.2
Alasan memilih Lab. XYZ (dapat memilih lebih dari 1 alasan)	1. Proses pengambilan darah 2. Kondisi ruang pengambilan darah 3. Ketersediaan informasi 4. Proses administrasi 5. Waktu tunggu					1. Ketersediaan informasi 2. Proses pengambilan darah 3. Kondisi ruang pengambilan darah 4. Waktu tunggu 5. Pemberitaan hasil pemeriksaan					1. Ketersediaan informasi 2. Kondisi ruang pengambilan darah 3. Proses pengambilan darah 4. Waktu tunggu 5. Proses administrasi 6. Pemberitaan hasil pemeriksaan					

Sumber: Olahan data internal Laboratorium Klinik XYZ (2022)

Dari tabel hasil survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa alasan pasien memilih suatu laboratorium klinik dipengaruhi oleh akreditasi dari suatu laboratorium klinik dan faktor terkait pelayanan yang meliputi proses administrasi, ketersediaan informasi, waktu tunggu, kondisi ruang pengambilan darah, proses pengambilan darah, serta pemberitaan hasil pemeriksaan. Selain itu, keinginan untuk berpindah ke laboratorium klinik lain dipengaruhi oleh kemudahan akses terhadap lokasi klinik (8.6) yang kemudian dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel *location*, dan faktor ekonomis (8.8) yang kemudian dalam penelitian ini dijadikan sebagai variabel *switching cost*. Hasil dari survei pendahuluan ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap laboratorium klinik XYZ dapat menurun apabila faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pasien tersebut tidak sesuai dengan harapan.

Kesimpulan dari kedua fenomena tersebut serta dikaitkankan dengan kondisi pertumbuhan laboratorium klinik di Indonesia, yakni kebutuhan masyarakat akan fasilitas pelayanan kesehatan jenis laboratorium untuk prosedur diagnostik yang cepat dan tepat guna pencegahan, serta pemantauan berbagai penyakit terus meningkat, hal ini berdampak pada peningkatan jumlah laboratorium klinik di Indonesia, terutama di pulau Jawa (Gambar 1.2). Peningkatan jumlah laboratorium klinik ini akan berdampak pada peningkatan persaingan bisnis antar laboratorium, dimana berdasarkan data yang dirilis oleh organisasi Germany Trade & Invest (GTAI) pada tahun 2020, Indonesia memiliki pasar bisnis laboratorium terbesar di kawasan ASEAN. Akan tetapi tingkat kepuasan pasien dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan dan belum mencapai target yang telah ditentukan

manajemen. Hal berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri, yaitu sejak tahap pembuatan jadwal kunjungan hingga pemberitahuan hasil pemeriksaan. Selain itu, loyalitas pasien masih dipengaruhi faktor eksternal lain diluar pelayanan laboratorium, seperti kemudahan akses ke laboratorium dan faktor ekonomis.

Oleh sebab itu, agar industri pelayanan kesehatan jenis laboratorium ini dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan, setiap laboratorium klinik harus mampu menghadirkan daya unggul usaha, baik berupa peningkatan kualitas pelayanan, maupun dengan terus menciptakan terobosan yang inovatif dalam pemenuhan kebutuhan konsumen (pasien), sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi, dan mempererat loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa dari laboratorium tersebut (Al-Hanawi et al., 2019; George & Sahadevan, 2019). Agar dapat menciptakan daya unggul usaha tersebut diperlukan perencanaan dan strategi yang matang dari manajemen laboratorium. Namun sangat disayangkan studi terkait pelayanan laboratorium klinik terutama di era pandemi masih sangat terbatas sehingga tidak diketahui apakah anteseden kepuasan pasien mengalami perubahan karena pandemi COVID-19.

Bentuk strategi untuk dapat menciptakan daya unggul adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien, yakni penilaian menyeluruh dari pasien sebagai konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas kesehatan (Andaleeb, 1998). Dalam suatu penelitian empiris, kepuasan pasien diketahui mempunyai pengaruh langsung terhadap niat untuk mengunjungi kembali (*revisit*) rumah sakit tersebut (Kim et al., 2017). Melakukan evaluasi terhadap berbagai

aspek yang dapat berpengaruh pada kepuasan pasien sangat penting guna meningkatkan loyalitasnya. Menurut penelitian sebelumnya, persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan diketahui akan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap penggunaan layanan kesehatan tersebut (Fatima et al., 2018; Meesala & Paul, 2018). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Indeks yang dinilai dari perspektif pasien telah diakui sebagai indikator kualitas pelayanan yang valid dan dapat diterima. Survei atas kepuasan pasien juga telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang signifikan serta umpan balik (*feedback*) mendalam untuk mengidentifikasi kesenjangan guna perencanaan tindakan yang efektif untuk peningkatan kualitas (Johnson & Russell, 2015)

Kualitas pelayanan di laboratorium (lab) dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari sumber daya manusia (SDM), infrastruktur, hingga sistem manajemen yang berlangsung dalam laboratorium tersebut. Hal ini merupakan tantangan bagi manajemen laboratorium terutama pada negara berkembang seperti di Indonesia untuk dapat mengelola seluruh sumber daya supaya dapat memberikan pelayanan yang unggul (Sayed et al., 2018).

Penelitian terdahulu terkait penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di lab klinik dilakukan oleh Almatrafi et al. (2018) memiliki *target construct patient satisfaction* yang dilakukan berdasarkan teori *customer satisfaction* dengan pendekatan *confirmation-ecpectation*, yakni kepuasan terjadi karena pemenuhan akan harapan konsumen yang lebih dulu ada. Hasil penelitian tersebut telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yakni pasien terhadap pelayanan yang diberikan laboratorium, yakni meliputi pelayanan

interpersonal oleh tenaga kerja non-medis dalam proses administrasi dan pemberian informasi, ketersediaan fasilitas, waktu tunggu dan proses pemberitahuan hasil, serta pelayanan oleh tenaga kerja medis dalam proses pengambilan darah vena (*phlebotomy process*). Model penelitian oleh Almatrafi et al. (2018) tersebut dapat digunakan untuk menjadi acuan dalam studi terkait pelayanan laboratorium klinik swasta di Indonesia, yang kemudian faktor-faktor tersebut dikonversi sebagai variabel; *administrative process, information availability, waiting time, environment in phlebotomy room, phlebotomy process, dan results notification*.

Ketatnya persaingan antar usaha laboratorium klinik membuat faktor eksternal lain diluar kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian terdahulu *switching cost* diketahui memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien (Ravichandran, 2015; Wang et al., 2011). Selain *switching cost*, kemudahan akses menuju lokasi klinik juga ditemukan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, semakin dekat atau semakin mudah akses pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat sehingga berdampak pada peningkatan loyalitas (Abelsson et al., 2020; Hailu et al., 2020; Rastogi & Sharma, 2020). Akan tetapi, penelitian mengenai *switching cost* dan *location* terkait loyalitas pasien masih sangat terbatas, khususnya sebagai variabel mediasi antara kepuasan pasien dengan loyalitasnya. Oleh sebab itu, dalam model penelitian ini ditambahkan dua variabel moderasi antara hubungan *patient satisfaction* dengan *patient loyalty*, yakni variabel *switching cost* dan *location*

Penelitian ini mengajukan suatu model penelitian baru yang merupakan

hasil dari modifikasi beberapa model penelitian terdahulu mengenai hubungan antara kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima, terhadap loyalitasnya (Fatima et al., 2018; George & Sahadevan, 2019; Kim et al., 2017; Meesala & Paul, 2018), dengan fokus pada pencarian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa pasien pada pelayanan laboratorium di klinik (Almatrafi et al., 2018; Hailu et al., 2020; Khatri & Sharma, 2021). Variabel *dependent* (terikat) dalam model penelitian yang diajukan ini adalah *patient loyalty*, sedangkan *patient satisfaction* merupakan variabel mediasi dalam model penelitian ini. Terdapat enam variabel bebas yang dijadikan anteseden dari *patient satisfaction* dalam penelitian ini, yakni meliputi *administrative process, information availability, waiting time, environment in phlebotomy room, phlebotomy process, results notification*. Penelitian ini juga menambahkan dua variabel moderator hubungan antara *patient satisfaction* dengan *patient loyalty*, yakni variabel *switching cost* dan variabel *location*. Model yang diajukan dalam penelitian ini akan melalui pengujian empiris pada populasi yang telah ditentukan, yakni individu yang pernah mendapat pelayanan rawat jalan (*outpatient*) pengambilan darah vena (*phlebotomy*) di laboratorium klinik swasta XYZ.

Hasil dari studi empiris ini diharapkan bisa memberi daya sumbang baru untuk pengembangan ilmu kesehatan, khususnya dalam manajemen pelayanan laboratorium klinik yang nantinya dapat di implikasikan pada sistem manajerial sehingga dapat berdampak pada peningkatan profitabilitas.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan dalam bab latar belakang mengenai model yang diajukan dalam penelitian ini serta fenomena permasalahan yang mendasari penelitian, maka dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut:

- 1) Apakah *administrative process* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 2) Apakah *information availability* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 3) Apakah *waiting time* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 4) Apakah *environment in phlebotomy room* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 5) Apakah *phlebotomy process* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 6) Apakah *results notification* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
- 7) Apakah *switching cost* dapat memoderasi pengaruh dari *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*?
- 8) Apakah *location* dapat memoderasi pengaruh dari *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*?
- 9) Apakah *patient satisfaction* mempunyai dampak positif terhadap *patient loyalty*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dapat diuraikan satu persatu berdasarkan penjabaran pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, yakni sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *administrative process* pada *patient satisfaction*.
- 2) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *information availability* pada *patient satisfaction*.
- 3) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *waiting time* pada *patient satisfaction*.
- 4) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *environment in phlebotomy room* pada *patient satisfaction*.
- 5) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *phlebotomy process* mempunyai pada *patient satisfaction*.
- 6) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *results notification* pada *patient satisfaction*.
- 7) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh moderasi *switching cost* pada pengaruh dari *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*.
- 8) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh moderasi *location* pada pengaruh dari *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*.
- 9) Untuk menguji serta menganalisis dampak positif *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan seluruh hasil yang didapat dari penelitian ini mampu bermanfaat dalam berbagai aspek, secara khusus dari dua aspek, yakni aspek akademis, serta dari aspek manajemen praktis.

Dari segi aspek akademis, secara khusus bagi para akademisi yang mendalami ilmu manajemen dan administrasi rumah sakit (MARS), agar penelitian ini dapat menambah pengetahuan baru bagi seluruh pembaca serta sebagai sumber informasi tambahan untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang dalam implementasi mengenai teori kepuasan (*satisfaction*) dan loyalitas (*loyalty*) pasien pada pelayanan laboratorium klinik melalui model penelitian yang menguji antecedent dari *patient satisfaction* serta dampaknya terhadap *patient loyalty* secara empiris pada pelayanan laboratorium di klinik swasta XYZ.

Dari segi aspek manajemen praktis, secara khusus bagi para praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi jajaran manajemen laboratorium klinik swasta untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan pasien di laboratorium klinik. Diharapkan peningkatan kinerja pelayanan di laboratorium terhadap faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga mendorong perilaku loyal pasien yang dapat mendukung kinerja bisnis di laboratorium klinik swasta tersebut.

## 1.5 Sistemika Penelitian

Sistematika penelitian ini disusun dalam lima bab utama. Dari setiap bab terdapat pemaparan yang dibagi kembali dalam beberapa sub-bab. Berikut adalah uraian sistematika dari penulisan penelitian tesis ini:

### BAB I: PENDAHULUAN

Memaparkan latar belakang (*background*) permasalahan yang menjadi dasar pemilihan topik penelitian, disertai pemaparan singkat terkait variabel yang akan dipakai dalam penelitian. Selanjutnya permasalahan ini disusun dalam pertanyaan, tujuan, manfaat, dan dengan sistematika penulisan penelitian.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai dasar teori dari variabel-variabel yang terdapat dalam model penelitian, yakni meliputi *administrative process*, *information availability*, *waiting time*, *environment in phlebotomy room*, *phlebotomy process*, *results notification*, *switching cost*, *location*, *patient satisfaction* dan *patient loyalty* sebagai kerangka teoritis dari penelitian. Dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis penelitian, dan diakhiri dengan gambar dari model penelitian yang diajukan.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Menguraikan langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Dimulai dengan penentuan objek serta unit analisis penelitian, tipe penelitian yang akan dipakai, pengukuran variabel, populasi, penentuan jumlah dan teknik pengambilan sampel. Kemudian dilanjutkan dengan pemaparan metode untuk pengumpulan dan analisis data.

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, pemaparan tahap dan hasil analisis pengolahan data yang didapat. Diawali dengan penjabaran profil demografi dan perilaku responden, diikuti dengan analisis deskriptif terhadap setiap variabel. Selanjutnya masuk ke tahap analisis inferensial dengan metode PLS-SEM dan dibahas dalam diskusi untuk dapat membuktikan rumusan masalah secara jelas.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan yang didapat dari hasil analisis yang sudah dijabarkan di seluruh bab sebelumnya, disertai dengan uraian implikasi dalam bidang manajemen serta saran untuk perbaikan, dan ditutup dengan keterbatasan dalam melaksanakan penelitian ini sehingga nantinya dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan perbaikan penelitian lain di masa yang akan datang.