

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan tercepat di negara maju dan berkembang. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan adalah untuk membantu meningkatkan kualitas dan kesehatan kehidupan sehari-hari masyarakat. Pasien adalah fokus utama dari sistem pelayanan kesehatan. Pasien dianggap sebagai pelanggan namun dalam sistem tersebut, pasien memiliki banyak harapan dan berbagai ekspektasi. Salah satu cara untuk menentukan efektifitas pelayanan tersebut adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dilakukan secara berkelanjutan karena menghadapi tuntutan yang meningkat namun di satu sisi sumber daya terkadang sulit untuk terpenuhi. (Dey et al, 2006).

Dalam implementasi pelayanan kesehatan harus berkontribusi untuk meningkatkan kesehatan masyarakat negara dengan cara meningkatkan harapan hidup, mempromosikan keadilan sosial, dan meningkatkan efisiensi ekonomi (Arrazola-Vacas, Hevia-Payá, & Rodríguez-Esteban, 2015). Sejak zaman *Hippocrates*, gagasan mengenai kekhawatiran kualitas pelayanan kesehatan sudah mulai muncul (Pérez-Romero et al, 2016), karena kualitas berdampak besar untuk kepuasan pasien dan keberhasilan industri kesehatan (Maesala & Paul 2018). Kualitas pelayanan yang baik dapat teridentifikasi dengan kepuasan pasien yang lebih besar (Handayani et al., 2015 ; Aliman et al., 2016). Kualitas layanan

merupakan isu penting dan semakin meningkat dalam penelitian manajemen, terutama kualitas pelayanan kesehatan (Yang, 2015).

Menurut Oliver (2010), kepuasan dari perspektif konsumen merupakan hal yang penting. Dari sisi pemasaran, kepuasan dapat meningkatkan kunjungan pasien. Pasien yang puas akan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain (Andaleeb, 2001; Asnawi et al., 2019; Ho & Huang 2020; Richter & Muhlestein, 2017). Pasien yang puas akan loyal, mengunjungi kembali, dan merekomendasikan pelayanan. Ini akan meningkatkan kunjungan pasien (Lee & Kim, 2017; Richter & Muhlestein, 2017). Hal ini menekankan bahwa kepuasan pasien menjadi prioritas nomor satu. Mahmud dan Wolok (2020) mengemukakan bahwa *tangibility* penting untuk menjaga kepuasan pasien. Selain itu, hubungan pelanggan yang terpelihara dengan baik akan meningkatkan kinerja rumah sakit dan meningkatkan laba (Baashar et al., 2020; Larson, Jaworski, & Larson, 2021).

Tabel 1.1 Kunjungan Poli Spesialis RS XYZ Kota Bekasi  
Januari-Desember 2021

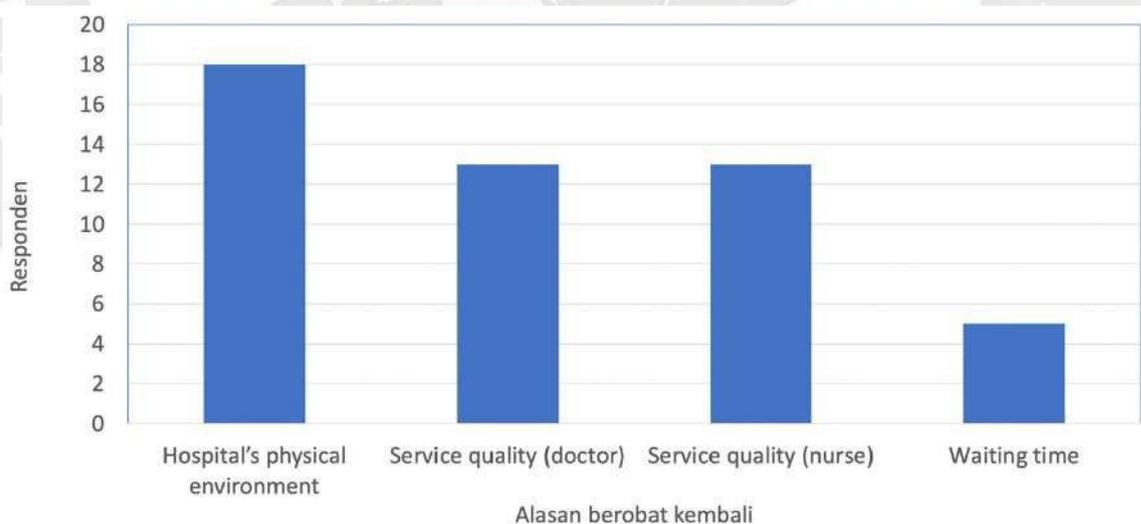
2021	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Total
Total Kunjungan	3.583	2.934	3.555	3.390	3.007	3.978	3.234	2.961	3.293	3.330	3.807	4.129	38.331
Target Kunjungan	6.870	7.327	6.782	7.182	6.844	8.307	9.636	8.256	6.983	7.208	7.213	6.623	89.231
Total Capaian (%)	52%	40%	52%	47%	44%	48%	34%	36%	47%	46%	53%	62%	43%
Target Kunjungan	100%												

Sumber : Olahan (AHIS Poli Rawat Jalan RS XYZ Kota Bekasi, 2021)

Pada Tabel 1.1 merupakan data kunjungan poli rawat jalan spesialis Januari-Desember 2021 terdapat adanya ketidaksesuaian antara target capaian kunjungan dengan total kunjungan, pada setiap bulannya target belum tercapai. Didapatkan

rerata total capaian hanya senilai 43% dari 100%. Target kunjungan yang ditetapkan oleh RS XYZ Kota Bekasi ini merupakan hasil perhitungan daribesarnya total revenue 2020 x 20%, kemudian diakumulasikan menjadi dalam jumlah target kunjungan yang harus dicapai masing-masing spesialis. Pada setiap bulannya target tidak sama karena dihitung dari jumlah hari yang ada dalam bulantesebut dan disesuaikan dari hari spesialis tersebut melakukan praktik karenaspesialis tidak selalu datang setiap hari untuk membuka poli. Atas dasar fenomenaini perlunya penelitian manajemen pada Rumah Sakit XYZ Kota Bekasi untuk menilai kepuasan pasien agar dapat terciptanya *revisit intention* (kunjungan ulang pasien) karena adanya *phenomena gap* yang terjadi pada total kunjungan dan targetkunjungan Poli Spesialis RS XYZ Kota Bekasi pada periode Januari - Desember 2021.

Grafik 1.1 Survei 20 pasien rawat jalan spesialis RS XYZ Kota Bekasi



Sumber : Olahan (AHIS Poli Rawat Jalan RS XYZ Kota Bekasi, 2021)

Hasil survei 20 pasien poli spesialis RS XYZ Kota Bekasi terkait alasan pasien ingin kembali untuk kembali ke RS YZ Kota Bekasi, menyatakan bahwa terdapat empat faktor utama yaitu *hospital's physical environment*, *waiting time*, *doctor service*, dan *nurse service*. Berdasarkan hasil yang didapatkan, maka dapat diidentifikasi untuk meningkatkan *patient satisfaction* dan *revisit intention* perlu ditingkatkannya kembali *hospital's physical environment*, *waiting time*, *doctor service*, dan *nurse service* agar meningkatkan kunjungan pasien poli rawat jalan spesialis RS XYZ Kota Bekasi. Hal ini didasari atas beberapa penelitian telah membahas hubungan antara keenam variabel tersebut, seperti hubungan antara *doctor service* dengan *patient satisfaction* (Hussain et al., 2019; Silva et al., 2020), *nurse service* dan *patient satisfaction* (Hussain et al., 2019; Silva et al., 2020), et al., 2019; Pkacz et al., 2019; Konlan et al., 2020), *waiting time* dengan *patient satisfaction* (Hussain et al., 2019; Natesan et al., 2019; Xie dan Or, 2017), *hospital's physical environment* dengan *patient satisfaction* dan *revisit intention* (Woo dan Choi, 2021), dan *patient satisfaction* dengan *revisit intention* (Woo dan Choi, 2021).

Hubungan antara *patient satisfaction* dengan peningkatan *revisit intention* telah dibuktikan oleh beberapa penelitian sebelumnya, seperti Wandebori (2017) dan Woo dan Choi (2021). Atas dasar penjelasan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi pengaruh positif yang diberikan oleh pelayanan dokter, pelayanan perawat, waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dan pengaruh kepuasan pasien terhadap niat berkunjung kembali pada pasien rawat jalan. Namun pada kerangka konsep dari Wandebori (2017) dan Woo dan Choi (2021) belum

memberikan peran *waiting time* dan *registration service* sebagai variabel lain yang mempengaruhi pengaruh *patient satisfaction*. Berdasarkan kerangka konsep oleh Hussain et al. (2019), posisi penelitian ini adalah untuk melakukan pengembangan dengan menempatkan *waiting time* dan *registration service* sebagai variabel yang memperkuat terhadap *patient satisfaction*. Selain itu, penelitian ini ingin membuktikan perilaku individu yang dihasilkan oleh *patient satisfaction*, yaitu peningkatan *revisit intention*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian fenomena masalah tidak tercapainya target kunjungan poli rawat jalan spesialis di RS XYZ Kota Bekasi pada periode bulan Januari – Desember 2021, dan peneliti melakukan survei untuk menentukan variable independent penelitian maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *physical environment* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah *registration service* mempunyai pengaruh terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *waiting time* mempunyai pengaruh terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *doctor service* mempunyai pengaruh terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah *nurse service* mempunyai pengaruh terhadap *patient satisfaction*?

6. Apakah *patient satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *revisit intention*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab pertanyaan penelitian seperti di atas yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *hospital's physical* terhadap *patient satisfaction*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *registration service* terhadap *patient satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *waiting time* terhadap *patient satisfaction*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *doctor service* terhadap *patient satisfaction*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *nurse service* terhadap *patient satisfaction*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat praktis adalah memberikan saran kepada manajer rumah sakit agar lebih menerima dan terbuka terhadap pengembangan aplikasi kesehatan di dalam rumah sakit. yaitu memberikan masukan kepada manejerial RS XYZ Kota Bekasi agar dapat membantu memaparkan salah satu solusi untuk meningkatkan jumlah kunjungan poli rawat jalan spesialis yang saat ini belum tercapai. Penelitian ini juga dapat menjadi pengukuran untuk sebaik apa pelayanan yang telah diberikan oleh rawat jalan spesialis RS XYZ Kota Bekasi.

Manfaat teoritis memberikan masukan pada peneliti selanjutnya tentang *patient satisfaction* dan *revisit intention* dengan model modifikasi. Model ini menganalisis faktor *doctor service, nurse service, waiting time, hospital's physical environment*, terhadap *patient satisfacion* dan *patient satisfaction* terhadap *revisit intention* yang secara spesifik diuji empiris.

#### **1.5. Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah dan memahami uraian penulisan tesis ini, maka disusun per bab dengan urutan yang dilampirkan di bawah ini :

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

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini hal yang dibahas merupakan konsep konstruk atau variable penelitian. Teori – teori yang memperkuran penelitian ini adalah *physical environment, registration service, waiting time, doctor service, nurse service, patient satisfaction, dan revisi intention*

## BAB III: METOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, terdapat informasi mengenai beberapa elemen penting dalam penelitian, termasuk lokasi penelitian, obyek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variabel penelitian, populasi, metode penarikan sampel, model penelitian, penentuan jumlah sampel, serta metode pengumpulan dan analisis data.

Bagian ini memuat rincian mengenai lokasi di mana penelitian dilakukan, obyek yang menjadi fokus penelitian, unit analisis yang digunakan untuk menganalisis data, serta tipe penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga terdapat informasi mengenai variabel yang dioperasionisasikan dalam penelitian, populasi yang menjadi subjek penelitian, serta metode yang digunakan untuk menarik sampel penelitian.

Selanjutnya, terdapat penjelasan mengenai model penelitian yang digunakan dalam studi ini, termasuk langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian tersebut. Bagian ini juga menjelaskan mengenai penentuan jumlah

sampel yang digunakan dalam penelitian dan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Selanjutnya, ada penjelasan mengenai metode analisis data yang digunakan, yang mencakup analisis statistik deskriptif dan inferensial. Hal ini melibatkan penggunaan outer model dan inner model dalam menganalisis data yang dikumpulkan. Terakhir, bagian ini juga mencakup hasil uji pendahuluan dari instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini.

Dengan demikian, bab ini memberikan gambaran komprehensif mengenai lokasi, obyek, metode, dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, serta hasil uji pendahuluan dari instrumen penelitian yang digunakan.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dipaparkan hasil dari penelitian yang meliputi informasi mengenai karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis data penelitian yang melibatkan outer model dan inner model, serta penggunaan *Importance Performance Map Analysis (IPMA)* sebagai alat analisis. Selain itu, bab ini juga akan membahas temuan yang dihasilkan dari penelitian tersebut.

Bab ini akan membahas tentang profil responden yang terlibat dalam penelitian ini, mencakup berbagai karakteristik yang relevan. Selanjutnya, akan disajikan deskripsi mengenai konstruk penelitian, yang mencakup variabel-variabel yang diukur dan digunakan dalam analisis data.

Selanjutnya, akan dijelaskan tentang analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, dengan menggunakan pendekatan outer model dan inner model.

Pendekatan ini akan digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Selain itu, akan diterapkan *Importance Performance Map Analysis (IPMA)* sebagai alat analisis tambahan dalam penelitian ini. *IPMA* digunakan untuk mengevaluasi pentingnya dan kinerja variabel-variabel penelitian dalam konteks yang relevan.

Terakhir, bab ini akan menyajikan pembahasan mengenai hasil penelitian dan temuan yang dihasilkan. Pembahasan ini akan menginterpretasikan data dan hasil analisis yang telah dilakukan, serta membahas implikasi temuan tersebut dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Dengan demikian, bab ini akan menggambarkan secara rinci hasil penelitian, meliputi karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis data menggunakan outer model dan inner model, penggunaan *IPMA*, serta pembahasan temuan yang dihasilkan dari penelitian ini.

## **BAB V: KESIMPULAN**

Pada bagian ini, akan disajikan kesimpulan dari penelitian ini, implikasi yang relevan bagi manajemen, serta keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini beserta saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Bab ini merangkum temuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dengan memberikan kesimpulan yang relevan berdasarkan analisis data dan temuan penelitian. Kesimpulan ini akan mencakup jawaban terhadap pertanyaan penelitian dan mencerminkan hasil yang ditemukan dalam konteks penelitian ini.

Selanjutnya, akan dipaparkan implikasi manajerial yang dapat diambil dari temuan penelitian ini. Implikasi ini akan memberikan saran praktis yang dapat diterapkan oleh manajemen dalam meningkatkan kinerja atau mengatasi tantangan yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

Selain itu, akan dijelaskan pula keterbatasan yang mungkin ditemui dalam penelitian ini. Saran-saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat mengatasi keterbatasan yang ada atau mengeksplorasi aspek-aspek baru yang relevan dalam bidang penelitian ini. Dengan demikian, bab ini menyajikan ringkasan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, implikasi manajerial yang dapat diterapkan, serta keterbatasan dan saran-saran untuk penelitian masa depan.

