

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar belakang

Tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan di industri kesehatan yang diperoleh oleh pengguna layanan kesehatan menuntut para penyedia layanan untuk melakukan perbaikan terus menerus terhadap mutu layanan sehingga *patient satisfaction* dapat dirasakan oleh pengguna jasa hingga menciptakan *patient experience* yang baik. *Patient satisfaction* saat ini digunakan sebagai salah satu indikator mutu layanan yang diukur dengan kepuasan yang dirasakan dan diterima oleh pasien, sehingga kualitas atau mutu layanan merupakan faktor penting yang berperan dalam loyalitas pelanggan yang diikuti oleh *revisit intention* atau kunjungan berulang pasien ke rumah sakit (Parasuraman, 1988). *Patient satisfaction* yang diikuti oleh *revisit intention* pada akhirnya menjadi indikator keberhasilan layanan kesehatan di pusat layanan kesehatan. Di dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktek mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah, pada pasal 3 disebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator mutu nasional di semua layanan kesehatan (Permenkes RI, 2022). Oleh karena itu perhatian penyedia layanan jasa kesehatan terhadap *patient satisfaction* menjadi hal yang penting untuk terus dievaluasi oleh manajemen secara berkala terkait dengan mutu nasional layanan kesehatan.

Rumah sakit swasta sebagai penyedia layanan kesehatan dengan

persaingan bisnis dunia kesehatan dituntut agar terus mengevaluasi kinerjanya sehingga *patient satisfaction* yang menjadi indikator mutu nasional dapat terus menjadi indikator perbaikan layanan bagi masyarakat. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit, dan persaingan yang tinggi dalam industri kesehatan, menuntut para *stake holder* rumah sakit untuk terus membenahi diri agar dapat menjadi pilihan masyarakat, sehingga reputasi rumah sakit harus dapat dinilai dan diukur secara berkala. Cara penilaian reputasi rumah sakit dari sudut pandang pasien untuk melihat kualitas layanan salah satunya adalah melalui survei kepuasan pasien (Endeshaw, 2020). Penilaian survei kepuasan pasien diharapkan mampu menggali hal-hal tentang *patient experience* mereka terhadap pelayanan yang didapatkan di rumah sakit, diantaranya hal hal yang berkaitan dengan kualitas perawatan, komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, serta kepuasan secara keseluruhan (Wolf *et al.*, 2021). Persaingan industri kesehatan menuntut rumah sakit swasta harus mampu membuat program atau unit unggulan agar dapat menjadi pilihan masyarakat.

Rumah sakit swasta di Jakarta berjumlah 158 rumah sakit umum dan khusus, dan RS XYZ adalah salah satu rumah sakit swasta di Jakarta yang memiliki beberapa program unggulan dalam upaya meningkatkan reputasinya di masyarakat. Salah satu program unggulan rumah sakit adalah pelayanan endoskopi saluran cerna, dimana untuk kategori RS tipe C, pelayanan endoskopi dapat berjalan dengan baik. Penyediaan layanan endoskopi di RS XYZ didorong oleh tingginya animo masyarakat terhadap layanan rujukan endoskopi dan tersedianya konsultan gastroenterologi di rumah sakit XYZ. Hal ini dibuktikan dengan angka

perkembangan layanan endoskopi di rumah sakit XYZ yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dan pertumbuhan yang cukup bermakna. Hal ini menjadi *opportunity* yang baik untuk rumah sakit untuk terus mengembangkan diri dan menjadi pusat layanan endoskopi di wilayah tersebut. Di tahun 2022 angka layanan endoskopi mengalami perbedaan dalam setiap kwartal. Kondisi tersebut menuntut RS XYZ untuk melakukan survei kepuasan pasien atas layanan yang telah diberikan. Pada survei kepuasan pasien di akhir tahun 2022 menggunakan survei kepuasan pasien secara umum, didapatkan angka penurunan rata-rata angka *patient satisfaction* pada kwartal ketiga, meskipun pada kwartal keempat meningkat namun masih lebih rendah dibandingkan pada kwartal 1 dan 2, seperti yang diperlihatkan pada table 1.1.

Tabel 1.1. Angka rata-rata penilaian *patient satisfaction* di RS XYZ

Kegiatan	Q1	Q2	Q3	Q4
Proses admisi	5	5	3,5	4
Penjelasan prosedur	5	5	5	5
Prosedur tindakan	5	5	3,5	4
Proses pemulihan	4	5	4	4

Sumber: Data internal RS XYZ (2022)

Standar yg ditentukan oleh manajemen di tahun 2022 adalah tercapainya angka rata-rata kepuasan pasien pada angka 5, target ini diharapkan dapat dicapai oleh karena RS sudah terakreditasi paripurna. Namun dari hasil survei didapatkan temuan penurunan angka rata-rata kepuasan pasien menjadi 3,5. Dari hasil pengisian kuesioner didapatkan data bahwa keluhan pasien yang muncul di kwartal ketiga terjadi penurunan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, namun diduga dapat diakibatkan oleh proses admisi yang yang tidak nyaman, dan prosedur di ruang tindakan yang terlalu dingin serta tidak nyamannya ruang pemulihan setelah endoskopi

dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur dan memprediksi kepuasan pasien di ruang endoskopi rumah sakit XYZ

Pengukuran *patient satisfaction* di RS XYZ saat ini masih menggunakan kuesioner umum yang mengukur kepuasan pasien mulai dari awal pelayanan hingga akhir layanan endoskopi, namun tidak ada domain spesifik dan indikator yang digunakan untuk menilai domain yang ada sehingga mendapatkan angka kepuasan pasien yang lebih akurat. Dengan demikian diperlukan instrumen penelitian dengan domain yang spesifik yang dapat mengukur *patient satisfaction* dengan lebih akurat

Berbagai modul pengembangan modul penilaian *patient satisfaction* sudah mulai banyak dilakukan di beberapa negara untuk menilai *patient satisfaction* dalam tindakan endoskopi di negara masing masing. Ada perbedaan instrumen penilaian *patient satisfaction* yang digunakan di beberapa negara di antaranya model penilaian *gastrointestinal endoscopy satisfaction questionnaire (GESQ)*. Penelitian Hutchings tahun 2015 mulai mengembangkan dan melakukan validasi terhadap instrumen GESQ ini untuk menilai *patient satisfaction* pada pasien yang menjalani endoskopi saluran cerna. Model yang dikembangkan ini memiliki empat variabel dengan dua puluh satu pertanyaan dalam kuesioner untuk menilai empat variabel independen yakni *Skil and Hospital, Discomfort Tolerance during and after endoscopy, Information Before Endoscopy* dan *Information After Endoscopy* (Hutchings *et al.*, 2015) Model penilaian ini kemudian dikembangkan dan divalidasi oleh banyak negara di Eropa maupun Asia.

Penelitian Yoon di tahun 2017 melakukan validasi terhadap GESQ (*gastrointestinal endoscopy satisfaction questionnaire*) yang dinamakan K-GESQ, untuk mengukur *patient satisfaction* dan membuat prediktor terhadap *patient*

*satisfaction* pasien yang menjalani endoskopi gastrointestinal (Yoon *et al.*, 2018). Seperti Korea, Netherlands juga melakukan validasi terhadap modul penilaian *patient satisfaction* pada pasien endoskopi saluran cerna yang disebut sebagai D-GESQ (*Dutch gastrointestinal endoscopy satisfaction questionnaire*) (Veldhuijzen *et al.*, 2020). Studi yang dilakukan oleh Burtea tahun 2019, melakukan pengembangan dan validasi terhadap *patient satisfaction* pada pasien yang menjalani endoskopi rawat jalan dengan menggunakan GESQ dengan 5 skala *satisfaction* (Burtea *et al.*, 2019). Beberapa model penilaian *satisfaction* juga dikembangkan beberapa negara diantaranya *The Colonoscopy Satisfaction and Safety Questionnaire (CSSQP) for Colorectal Cancer Screening* yang dilakukan oleh Brotons di Spanyol tahun 2019, yang mengikutsertakan 15 pasien. Pada penelitian tersebut, CSSQP merupakan model yang reliabel dan valid dalam mengukur *patient experience* termasuk *patient satisfaction* dan *safety perception* setelah menjalani skrining kolonoskopi, meskipun pada penelitian ini jumlah sampel yang diikutsertakan masih minimal (Brotons *et al.*, 2019).

Penelitian penelitian tersebut memberikan hasil yang cukup beragam, dan penggunaan model penilaian dengan GESQ saat ini terus dikembangkan dan divalidasi oleh beberapa negara untuk menilai *patient satisfaction*. Variabel variabel yang dimiliki dinilai valid dan reliabel untuk menilai *patient satisfaction* pada pasien pasien yang menjalani tindakan endoskopi saluran cerna, meskipun di beberapa negara beberapa indikator penilaian variabel berbeda beda dalam hasil reliabilitas dan validitasnya. Model penilaian yang dikembangkan di beberapa negara diharapkan dapat diimplementasikan untuk menilai *patient satisfaction* pada pasien pasien yang menjalani tindakan endoskopi saluran cerna yang disesuaikan dengan pengaruh variabel

dan indikator terkuat dalam penilaian *patient satisfaction* disesuaikan dengan kondisi masyarakat di negara tersebut. Dengan penilaian *patient satisfaction* secara berkala diharapkan akan memberi dampak pada mutu pelayanan endoskopi saluran cerna khususnya di Indonesia. Dari penelusuran literatur, kami belum menemukan penelitian yang melakukan pengembangan dan validasi model penilaian *patient satisfaction* pada pasien pasien yang menjalani endoskopi saluran cerna di Indonesia. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh para pelaksana endoskopi saluran cerna di berbagai pusat endoskopi saluran cerna di Indonesia agar perbaikan mutu layanan dapat dilakukan dengan ukuran yang akurat, valid dan reliabel. Pemilihan pengembangan instrumen penelitian menggunakan GESQ pada penelitian ini dilakukan oleh karena instrumen tersebut, lebih mudah dalam aplikasinya, memenuhi komponen komponen yang dibutuhkan dalam penilaian *patient satisfaction*, serta tidak spesifik untuk tindakan tertentu seperti instrument CSSQP yang dikhususkan untuk tindakan kolonoskopi saja.

Dari fenomena fenomena yang dijabarkan di atas, *patient satisfaction* diketahui sangat terkait jumlah kunjungan pasien, dan merupakan indikator penting dalam menilai dari pertumbuhan rumah sakit. Dalam konteks akademis, peningkatan pertumbuhan rs ini dinilai dalam variabel yang disebut sebagai *revisit intention*. *Revisit intention* adalah niat dari pasien untuk berkunjung kembali dan menerima pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit yang sama bila diperlukan (Tosun *et al.*, 2015). Niat ini menjadi indikator bahwa pasien itu memiliki pilihan untuk tempat mendapatkan layanan kesehatan. Oleh karena itu dalam manajemen rumah sakit, *revisit intention* dapat menjadi petunjuk yang bermanfaat untuk melakukan inisiatif atau perbaikan

program layanan. Dalam penelitian terdahulu, pembahasan mengenai revisit intention dipahami melalui *theory of planned behaviour (TPB)*, dimana niat atau *intention* dapat diprediksi oleh perilaku pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengukuran *patient satisfaction* sendiri sudah dimulai sejak 20 tahun yang lalu, dimana Ware JE di tahun 1977 melakukan studi literatur tentang pengukuran *patient satisfaction* yang salah satu diantaranya menggunakan *patient satisfaction questionnaire (PSQ)* dengan 80 indikator (Ware JE et al., 1983). Hingga saat ini cara pengukuran yang dilakukan oleh Ware masih menjadi rujukan dasar bagi para peneliti dalam pengembangan model penilaian *patient satisfaction* di berbagai bidang layanan kesehatan.

Penelitian ini akan melakukan uji dan analisa terhadap model penilaian *patient satisfaction* pasien yang menjalani endoskopi saluran cerna di rumah sakit XYZ menggunakan kuesioner *Gastrointestinal Endoscopy Satisfaction Questionnaire (GESQ)*. Instrumen ini dipilih oleh karena memiliki 4 domain yang lebih spesifik dan mudah untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Empat domain spesifik yang disebut sebagai variabel independen yakni *Hospital Resources* yang menilai kemampuan petugas dan fasilitas rumah sakit dalam memberikan pelayanan, *Discomfort Tolerance tolerance* yang menilai keluhan pasien selama dan setelah tindakan endoskopi dilakukan, *Information Before Endoscopy* yang menilai informasi yang diberikan kepada pasien sebelum tindakan endoskopi dilakukan, dan *Information After Endoscopy* yang menilai informasi yang diberikan kepada pasien setelah tindakan endoskopi dilakukan.

Penelitian ini mengajukan model penelitian untuk memprediksi *revisit intention* di rumah sakit swasta XYZ dalam konteks pasien yang sudah pernah mendapatkan pelayanan endoskopi saluran cerna. *Revisit intention* menjadi variable dependen yang diprediksi secara langsung oleh *patient satisfaction*, sedangkan *patient satisfaction* diprediksi oleh 4 variable independen. Model penelitian akan diuji secara empiris dengan data dari pasien yang memenuhi kriteria penelitian.

Diharapkan model ini dapat dijadikan acuan bagi fasilitas kesehatan yang melakukan tindakan endoskopi saluran cerna di Indonesia untuk melakukan penilaian indikator mutu pelayanan dalam aspek kenyamanan pasien. Pengembangan model ini juga diharapkan dapat menjadi model penilaian kecakapan *trainee* endoskopi saluran cerna yang sedang menjalani pendidikan di pusat-pusat pelayanan endoskopi. Lebih jauh lagi, model ini diharapkan dapat menjadi bagian penting dalam penilaian indikator mutu layanan dalam kegiatan akreditasi rumah sakit.

## **1.2. Pertanyaan penelitian**

Dari uraian latar belakang, dapat diketahui sejumlah variabel yang akan diteliti lebih lanjut. Selanjutnya pada sub-bab ini dapat dirumuskan sejumlah pertanyaan penelitian (*research questions*). Pertanyaan-pertanyaan penelitian disusun berdasarkan variabel penelitian dalam pelayanan endoskopi saluran cerna di rumah sakit XYZ

1. Apakah *Hospital Resources* mempunyai pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
2. Apakah *Discomfort Tolerance* pada saat dan setelah tindakan endoskopi mempunyai pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?

3. Apakah *Information Before Endoscopy* mempunyai pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
4. Apakah *Information After Endoscopy* mempunyai pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
5. Apakah *Patient Satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *Revisit Intention*?
6. Apakah perbedaan kondisi *Emergency* atau tidak, dapat menjadi faktor moderasi variabel *Discomfort Tolerance* dalam pengaruhnya terhadap *Patient Satisfaction*?
7. Apakah perbedaan kondisi *Emergency* atau tidak, dapat menjadi factor moderasi variabel *Information Before Endsocopy* dalam pengaruhnya terhadap *Patient Satisfaction*?

### **1.3.Tujuan penelitian**

Pada sub-bab ini, dari urutan pertanyaan penelitian (*research questions*) kemudian dijabarkan satu persatu tujuan dari penelitian kuantitatif ini. Adapun tujuan penelitian dengan setting layanan endoskopi saluran cerna dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Hospital Resources* terhadap *Patient Satisfaction*
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Discomfort Tolerance* di saat dan setelah tindakan endoskopi terhadap *Patient Satisfaction*
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Information Before Endoscopy* terhadap *Patient Satisfaction*

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Information After Endoscopy* terhadap *Patient Satisfaction*
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Patient Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*
6. Untuk menguji dan menganalisis variabel pemoderasi *Emergency Case* pada variabel *Discomfort Tolerance* terhadap *Patient Satisfaction*
7. Untuk menguji dan menganalisis variabel pemoderasi *Emergency Case* pada variabel *Information Before Endoscopy* terhadap *Patient Satisfaction*

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Penelitian kuantitatif di bidang manajemen pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam pelayanan endoskopi saluran cerna di rumah sakit diharapkan dapat membawa manfaat bagi berapa pihak, pertama yaitu manfaat bagi akademisi, khususnya akademisi yang mempelajari ilmu manajemen rumah sakit dan bagi praktisi manajemen di pelayanan struktural rumah sakit.

##### **1.4.1. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terkait dalam implementasi instrument GESQ dengan menentukan variabel variabel yang reliabel dan valid untuk dapat mengukur *patient satisfaction* dan juga diharapkan menghasilkan variabel yang dapat memprediksi *revisit intention* khususnya pada pelayanan endoskopi saluran cerna di rumah sakit. Dalam model penelitian ini, kepuasan pasien diukur dalam empat domain dari GESQ.

#### **1.4.2. Bagi Praktisi Rumah Sakit**

Memberikan saran dan masukan kepada RS, bagaimana melakukan evaluasi *patient satisfaction* sebagai salah satu indikator mutu layanan rumah sakit. Sehingga dengan demikian rumah sakit dapat fokus pada indikator-indikator yang dapat meningkatkan *patient satisfaction*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi terhadap perbaikan kinerja yang menjadi prioritas dalam pelayanan endoskopi saluran cerna di rumah sakit.

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

Penelitian disusun dalam sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Dalam setiap bab tersebut terdapat penjelasan penjelasan sesuai dengan judul bab. Kelima bab tersebut memiliki alur dan keterkaitan antara satu bab dengan bab lainnya sehingga membuat penelitian ini menjadi satu kesatuan yang lengkap dan utuh sebagai naskah akademi. Penjabaran dari sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

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

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian ini serta penjelasan mengenai masalah penelitian beserta variabel penelitian yang akan digunakan. Uraian tentang pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan juga dijabarkan dalam bab ini.

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

Bab ini berisi uraian teori teori dasar yang merupakan landasan penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian penelitian terdahulu dalam hubungannya dengan topik

penelitian. Penjelasan model penelitian (*conceptual framework*) dijabarkan dalam bab ini.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, populasi dan sampel, waktu dan tempat penelitian, penentuan besar sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dan pengolahan data penelitian yang terdiri dari profil responden, analisis variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan PLS-SEM 4 beserta pembahasannya

### BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial serta keterbatasan dan saran untuk peneliti selanjutnya