

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kesehatan merupakan salah satu sektor industri yang berkontribusi cukup baik terhadap total Pendapatan Domestik Bruto (PDB) negara Indonesia, dimana PDB dasar harga berlaku (ADHB) sektor jasa kesehatan dan kegiatan sosial Indonesia mencapai Rp226,97 triliun pada 2021 (Kusnandar, 2022). Nilai tersebut memiliki porsi 1,34% dari total PDB nasional yang berjumlah Rp16,97 kuadriliun. Pada tahun 2020 selama Pandemi Covid-19, sektor jasa kesehatan meningkat cukup signifikan hingga tumbuh 11,6% (yoy) pada 2020 setelah sebelumnya hanya tumbuh sebesar 8,7% (yoy) pada 2019 (Datanesia, 2022).



Gambar 1.1 Kinerja Sektor Jasa Kesehatan

Sumber : Datanesia (2022)

Meskipun industri kesehatan di Indonesia bertumbuh cukup signifikan, namun Presiden Republik Indonesia mengatakan bahwa cukup banyak Warga Negara Indonesia (WNI) yang lebih memilih untuk berobat keluar negeri, dimana terdapat 1 juta warga lebih memilih negara seperti Malaysia, Singapura, Jepang, Korea, Eropa dan Amerika yang mana menyebabkan *capital outflow* atau aliran dana keluar negeri mencapai US\$11,5 miliar atau sebesar Rp 180 triliun. Dimana salah satu penyebab terjadinya hal tersebut karena layanan kesehatan luar negeri dianggap memiliki reputasi yang lebih baik dibandingkan di Indonesia.

Reputasi perusahaan adalah representasi kolektif dan kooperatif dari aktivitas perusahaan yang dipegang oleh pengamat eksternal, yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan hasil yang diinginkan (Alhawamdeh et al., 2022). Pada definisi tersebut, diketahui bahwa reputasi perusahaan diukur oleh pihak eksternal dalam hal ini adalah konsumen sebagai pasien rumah sakit, dan reputasi tersebut menunjukkan bagaimana kemampuan perusahaan dalam menghasilkan output yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen.

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan merupakan industri di bidang jasa tentunya perlu memperhatikan bagaimana kualitas layanan yang diberikan cukup baik agar reputasi atau nama baik yang diberikan oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas layanan merupakan sebuah konsep yang merujuk pada kesan keseluruhan konsumen terhadap inferioritas atau superioritas relatif suatu organisasi dan layanannya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai pemberian perawatan yang tepat dengan cara yang tepat untuk individu yang tepat di tempat yang tepat pada waktu

yang tepat oleh orang yang tepat dan dengan harga yang tepat untuk mencapai hasil yang tepat (Mosadeghrad, 2013).

Proses interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa mempertimbangkan hal-hal yang bersifat nyata, termasuk fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi yang dirasakan oleh kelima indera manusia. Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang aman dan dapat diandalkan. Daya tanggap adalah kemauan staf untuk bekerja sama dan membantu pelanggan. Empati mengacu pada kemampuan staf untuk memahami suasana hati dan perasaan pelanggan. Jaminan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menanamkan rasa kompetensi dan kepercayaan pada pelanggan mereka. Kualitas yang dirasakan dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan saling terkait erat satu sama lain pada setiap dimensi (Nguyen, 2023).

Kualitas layanan dapat dikaji dari dua perspektif utama yakni internal/proses dan eksternal/perspektif pelanggan. Faktor proses merupakan serangkaian proses internal yang dilakukan oleh organisasi layanan kesehatan untuk menghasilkan layanan berkualitas. Hal ini mencakup standar operasional prosedur, pelatihan staf, dan sistem manajemen mutu. Di sisi lain, fokus pada faktor eksternal adalah pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Hal ini mencakup aspek seperti empati, komunikasi, dan kebersihan lingkungan (Jandavath & Byram, 2016; Sheetal B. Sachdev & Harsh V. Verma, 2004).

Memahami kualitas layanan dari kedua perspektif ini sangat penting bagi organisasi layanan kesehatan untuk memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga memuaskan bagi pasien.

Dengan demikian, kualitas layanan yang prima tidak hanya berdampak pada kepuasan dan kesejahteraan pasien, tetapi juga berkontribusi pada reputasi dan keunggulan kompetitif organisasi layanan kesehatan di tengah persaingan yang semakin ketat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kinerja layanan kesehatan. Oleh karena itu, demi meningkatkan keunggulan kompetitif dan mencapai kinerja terbaik, organisasi layanan kesehatan harus merancang dan menerapkan sistem pemberian layanan yang berpusat pada pasien. Kualitas layanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit (Mitropoulos et al., 2018; Rahman, 2019).

Saat ini bisnis rumah sakit merupakan sektor yang terus berkembang. Pada tahun 2023, tercatat 3.155 rumah sakit di seluruh Indonesia, yang meliputi rumah sakit milik pemerintah dan swasta. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Statistik Indonesia 2024, jumlah tersebut terdiri dari 2.636 rumah sakit umum dan 519 rumah sakit khusus. Rumah sakit umum menyediakan layanan kesehatan untuk berbagai penyakit dan spesialisasi, sedangkan rumah sakit khusus fokus pada satu bidang atau penyakit tertentu. Dibandingkan dengan tahun 2022, jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2023 mengalami peningkatan. Pada tahun 2022, terdapat 3.072 unit rumah sakit, yang terdiri dari 2.561 rumah sakit umum dan 511 rumah sakit khusus. Salah satu rumah sakit yang ikut dalam persaingan tersebut adalah RS Gigi dan Mulut XYZ.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi XYZ (RSGM-P FKG XYZ) merupakan rumah sakit khusus milik XYZ yang berperan sebagai wadah pendidikan bagi Program Profesi Dokter Gigi (PPDG). Berdasarkan laman resmi RSGM XYZ, peran ini sejalan dengan fungsi utama

perguruan tinggi, yaitu Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Lebih dari sekadar sarana pengembangan pengalaman belajar mahasiswa, RSGM-P FKG XYZ juga menjadi sarana pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) kedokteran gigi, serta pengabdian kepada masyarakat melalui pelayanan kesehatan gigi dan mulut unggulan.

Namun demikian, status sebagai rumah sakit akademik sering dikonotasikan dengan tempat belajar dengan tenaga ahli yang belum cukup berpengalaman sehingga cenderung memiliki reputasi yang kurang baik. Di tengah persaingan yang semakin ketat, bisnis berlomba-lomba untuk meningkatkan reputasi perusahaan demi meraih keunggulan. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam jangka panjang, bisnis perlu memengaruhi persepsi para pemangku kepentingan. Reputasi perusahaan juga dapat meningkat ketika pelanggan merasa aman dan puas dengan layanan yang diberikan. Reputasi merupakan salah satu elemen penting dalam kualitas (Pérez-Cornejo et al., 2019). Oleh karena itu, reputasi perusahaan menjadi faktor penting dalam persepsi kualitas layanan kesehatan. Reputasi perusahaan mencerminkan kinerja layanan dari perspektif pelanggan dan memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan. Permintaan terhadap layanan kesehatan mencerminkan besarnya reputasi perusahaan (Ünal et al., 2018). Banyak variabel yang memengaruhi kesuksesan berkelanjutan bisnis kesehatan. Reputasi perusahaan menjadi semakin penting karena memberikan peluang bagi rumah sakit untuk meraih keunggulan kompetitif (Kim et al., 2019).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk melakukan *profiling* terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi rumah sakit. Eren (2020) melakukan penelitian di rumah sakit umum dan swasta di distrik Ankara mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap reputasi perusahaan dan kepuasan, dan selanjutnya, reputasi perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian lain oleh Erpurini et al. (2022) melakukan penelitian pada sebuah rumah sakit swasta di Cimahi, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memainkan peran vital dalam membangun reputasi rumah sakit. Namun demikian, saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus melihat fenomena tersebut di kalangan rumah sakit akademik. Oleh karenanya, penelitian ini akan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap reputasi rumah sakit akademik, dalam hal ini RSGM XYZ.

Dalam perawatan gigi, seperti halnya dalam layanan kesehatan lainnya, kepuasan pasien dapat digunakan untuk menentukan kekuatan dan kelemahan layanan gigi dan, dengan demikian, membantu meningkatkan kualitas perawatan dan perencanaan masa depan (Al Ghanem et al., 2023). Selain itu, evaluasi kepuasan pasien mencerminkan kesenjangan yang ada dalam perawatan kesehatan, terutama dalam konteks masyarakat terpencil dan pedesaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian latar belakang tersebut, maka berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Apakah *Overall Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?
2. Apakah *Overall Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Dental Patient Satisfaction* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?
3. Apakah *Dental Patient Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?
4. Apakah *Dental Patient Satisfaction* mampu memediasi pengaruh positif *Overall Service Quality* terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?
5. Apakah *Electronic Word-of-Mouth* mampu memoderasi pengaruh dari *Dental Patient Satisfaction* terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?
6. Apakah *Electronic Word-of-Mouth* mampu memoderasi pengaruh dari *Overall Service Quality* terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan pada penelitian ini :

1. Untuk mengetahui apakah *Overall Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ?.

2. Untuk mengetahui apakah *Overall Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Dental Patient Satisfaction* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ
3. Untuk mengetahui apakah *Dental Patient Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ.
4. Untuk mengetahui apakah *Dental Patient Satisfaction* mampu memediasi pengaruh positif *Overall Service Quality* terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ.
5. Untuk mengetahui apakah *Electronic Word-of-Mouth* mampu memoderasi pengaruh dari *Dental Patient Satisfaction* terhadap terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ
6. Untuk mengetahui apakah *Electronic Word-of-Mouth* mampu memoderasi pengaruh dari *Overall Service Quality* terhadap terhadap *Teaching Hospital Reputation* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan XYZ.

1.4 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menguji pengaruh dari *Overall Service Quality* dan *Dental Patient Satisfaction* terhadap *Teaching Hospital Reputation* dengan *Electronic Word-of-Mouth* sebagai moderasi. Berikut ini adalah gambaran lebih rinci tentang proses penulisan penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini kajian dasar akan tertera di bagian pendahuluan lalu penjelasan mengenai topik karya tulis, data umum yang menjadi pondasi thesis, alasan, rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung penelitian ini diantaranya yakni teori mengenai *planned behavior*, *Overall Service Quality*, *Dental Patient Satisfaction*, *Teaching Hospital Reputation* dan *Electronic Word-of-Mouth*. Kemudian ada penjelasan dari penelitian sebelumnya, teori perkembangan, model penelitian, serta kerangka berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, metode pendekatan dan metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yang digunakan untuk mendukung segala teori dan opini konklusi di BAB IV.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian ini dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti serta penggambaran secara *general* atau umum yang menyangkut variabel pembahasan.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisikan temuan studi yang berupa kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran rekomendasi dari hasil kesimpulan tersebut.