

# **BAB I**

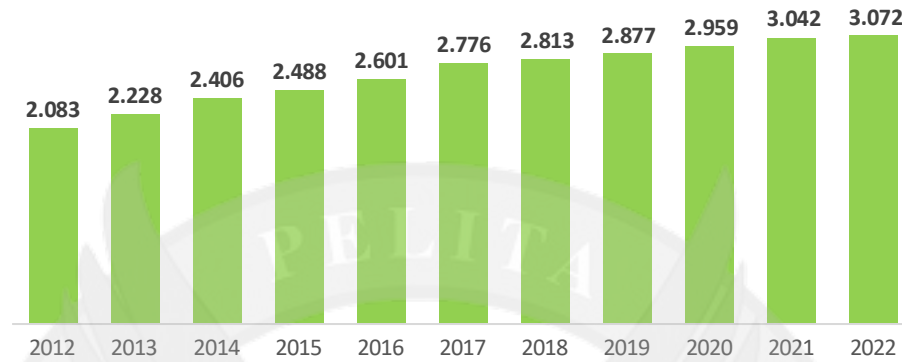
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Peran dan ketersediaan layanan kesehatan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan secara keseluruhan dan pembangunan berkelanjutan pada suatu negara. (Lavy & Terzioğlu, 2023). Pembangunan sektor kesehatan di Indonesia juga diupayakan untuk berfokus pada peningkatan kinerja institusi kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Undang-undang Kesehatan nomer 17 tahun 2023 juga menafsirkan sarana kesehatan sebagai tempat atau alat yang dapat digunakan baik oleh orang, masyarakat, negara, maupun swasta untuk menyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan, untuk mengobati, dan untuk mencegah penyakit. (Kementerian Kesehatan, 2023). Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomer 47 tahun 2016 tentang Sarana Kesehatan di Indonesia, telah dijelaskan saat ini pihak swasta diperbolehkan untuk mendirikan fasilitas kesehatan. (Kementerian Kesehatan, 2020). Agar rumah sakit dapat bertahan dalam persaingan yang ketat, Rumah Sakit harus dapat menawarkan perawatan dan layanan yang bersaing atau memiliki nilai tambah sehingga pasien merasa puas dan loyal untuk terus menggunakan layanan mereka. Kepuasan pasien merupakan faktor penting yang harus dijaga agar dapat bertahan dalam lingkungan persaingan yang ketat. (Iswara & Rustam, 2021).

Rumah Sakit dianggap penting sebagai tempat memperoleh layanan Kesehatan dengan mudah, baik tenaga Kesehatan, maupun akses menuju tenaga

medis berada di satu tempat. Jumlah rumah sakit di Indonesia di tahun 2022 mencapai 3072 Rumah Sakit. Berikut adalah pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia periode 2012-2022 (BPS, 2022):

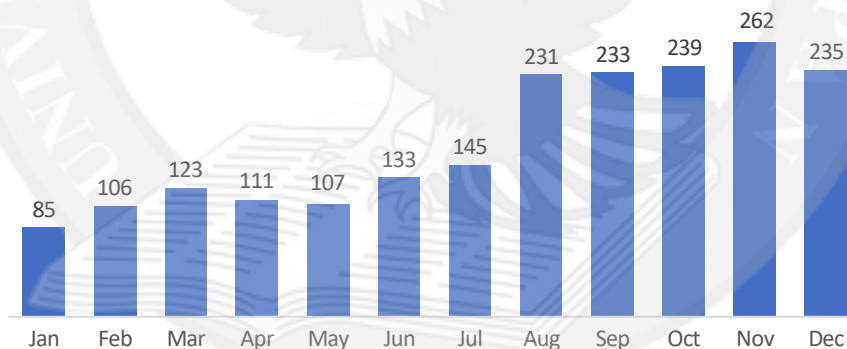


**Gambar I-1. Trend Pertumbuhan RS di Indonesia**

Peningkatan jumlah rumah sakit secara signifikan menunjukkan bahwa persaingan antara rumah sakit untuk menarik pasien semakin intens. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien sangat tinggi saat ini. Untuk bisa bertahan dalam persaingan, Rumah Sakit harus mempunyai keunggulan dibanding kompetitornya. Keunggulan kecil dari satu rumah sakit dapat mengungguli kompetitor dalam menarik minat pasien. Untuk menjadi rumah sakit pilihan, perlu adanya *revisit intention* dari pasien, agar terjalin kontinuitas pelayanan sehingga pasien memilih layanan rumah sakit secara berkelanjutan. Dengan adanya *patient loyalty*, maka akan banyak benefit yang diterima rumah sakit, berupa pelayanan kesehatan yang lebih komperhensif, reputasi yang semakin terbangun, serta keuntungan dalam bidang finansial dan marketing secara tidak langsung akibat bertambahnya *flow* pasien secara otomatis.

Rumah Sakit Ibu dan anak XYZ adalah rumah sakit Tipe C yang beroperasi sejak 2013 di lahan seluas 10.000 m<sup>2</sup> dengan bangunan 5 lantai dan kapasitas 63

tempat tidur. RSIA XYZ sebagai salah satu rumah sakit yang berlokasi di Jakarta, dengan visi nya sebagai rumah sakit unggulan dan pilihan keluarga, selalu berfokus pada kepuasan pelanggan (*customer oriented*) dengan memberikan *service excellence*. Untuk menunjukkan komitmen mengedepankan kualitas dan kepuasan pelanggan, RSIA XYZ telah melewati proses akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat paripurna, dimana predikat tersebut adalah penilaian tertinggi yang diberikan kepada rumah sakit oleh lembaga penyelenggara akreditasi. Dilengkapi teknologi terkini, tim medis berpengalaman, dan akreditasi paripurna dari KARS, RS ini berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang optimal serta edukasi masyarakat se-Jabodetabek. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, RSIA XYZ mampu bertahan dan menunjukkan performa yang cukup memuaskan. Berikut adalah data kunjungan pasien selama 12 bulan terakhir :

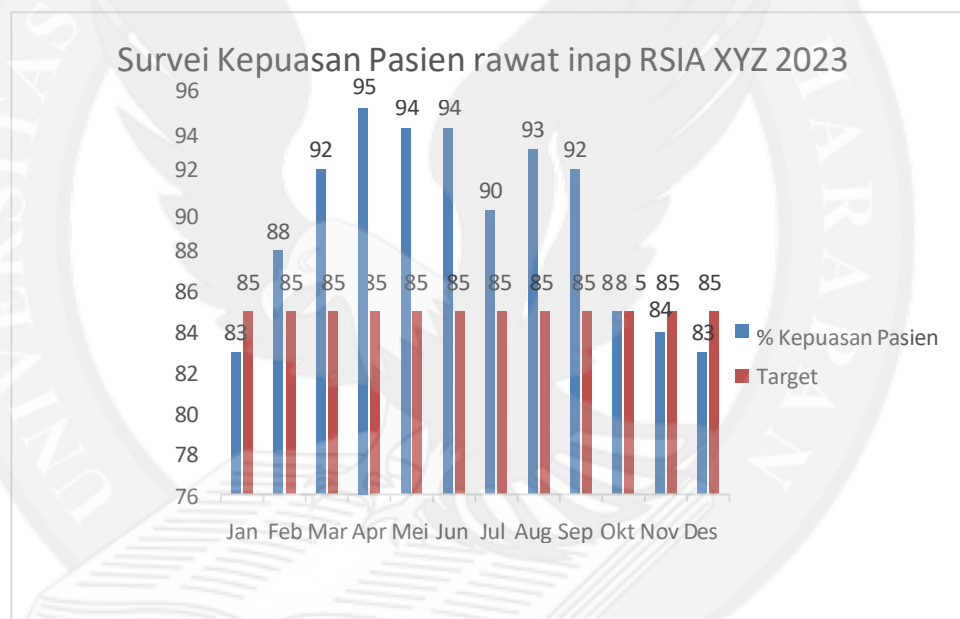


**Gambar I-2 Data kunjungan pasien pada tahun 2023**

Berdasarkan data kunjungan diatas jumlah kunjungan pasien menunjukan peningkatan yang signifikan. Di daerah ruang lingkup 10 kmdari rumah sakit XYZitu sendiri, juga berdiri 5 rumah sakit besar yang ramai akan pengunjung, baik swasta maupun rumah sakit pemerintah. Hal ini menunjukkan tidak ada rumah sakit

yang bebas dari persaingan ini, sekalipun bagi Rumah Sakit yang sudah berdiri lebih dari 10 tahun.

Untuk mendapatkan gambaran tentang kesesuaian pelayanan yang diharapkan oleh pasien dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, dapat tercermin dari survei kepuasan pasien. Berdasarkan data hasil survei pasien RSIA XYZ yang dilakukan per bulan, didapatkan trend penurunan kepuasan pasien dan kurangnya target capaian pada bulan Oktober, November, dan Desember. Survey dilakukan secara rutin pada semua pasien yang sudah menjalani prosedur rawat inap di RSIA XYZ.



**Gambar I-3 Survei Kepuasan Pasien rawat inap RSIA XYZ 2023**

Dari data survei tersebut didapatkan penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan. Hal ini berlawanan dengan trend jumlah pasien rawat inap yang mengalami peningkatan pada 6 bulan terakhir di tahun 2023. Sebagai langkah antisipasi untuk tetap menjadi rumah sakit pilihan ditengah pesatnya kehadiran Rumah Sakit baru, perlu diketahui kelemahan dan kekuatan dari pelayanan yang diberikan oleh RSIA XYZ. Untuk tetap dapat bertahan, Rumah sakit membutuhkan lebih dari sekedar kunjungan pasien semata, namun

membutuhkan terjalin nya hubungan yang erat dari pasien dan Rumah Sakit. Dengan mendapatkan kepercayaan pasien, maka terciptalah *patient loyalty*, yang merupakan tujuan yang lebih tinggi dibandingkan *patient satisfaction* semata.

Untuk mendapatkan gambaran umum terkait faktor yang mempengaruhi pasien melakukan pemilihan rumah sakit, dilakukan *random survey* pada beberapa pasien yang berada di Rumah Sakit. Setelah dilakukan *random survey* terhadap 10 orang orang tua Pasien di rumah sakit, didapatkan banyak alasan yang mendorong pasien memilih suatu rumah sakit, diantaranya kondisi ruangan yang terjaga kebersihannya, kelengkapan fasilitas, adanya dokter atau tenaga kesehatan yang kompeten dan memiliki reputasi baik, lokasi yang strategis, harga yang wajar, dan kualitas perawatan yang memuaskan. Terdapat dua orang pasien yang menyampaikan mengenai kestrategisan lokasi sebagai keunggulan utama rumah sakit, tetapi sisanya beranggapan bahwa lokasi bukan merupakan suatu masalah apabila pelayanan yang diberikan memuaskan. Hampir seluruh pasien (90%) sepakat dan merasa bahwa harga, lingkungan, staf medis, dan kualitas pelayanan merupakan empat faktor utama yang mendasari preferensi pasien untuk selalu berobat di RSIA XYZ. Berdasarkan hasil survey dan berbagai penelitian sebelumnya berkaitan dengan *patient satisfaction* dan *patient loyalty*, maka penelitian ini difokuskan pada variabel *price*, *physical environment*, *people (medical staf)* dan *quality of treatment* terhadap *patient satisfaction* dan *patient loyalty*.

*Patient satisfaction* adalah ukuran seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan jasanya (Manzoor et al., 2019). Kepuasan dalam konteks pelayanan medis adalah sikap yang dibentuk berdasarkan

emosi, yang dapat terukur berdasarkan pengalaman medis (Spiridon et al., 2018a). Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa dengan tercapainya kepuasan, maka pasien akan cenderung kembali untuk mendapatkan pelayanan yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2021) pada 100 pasien Rumah sakit XYZ Kota Bekasi Jawa Barat menunjukan hasil bahwa faktor dan lingkungan fisik dapat memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap *patient satisfaction* (Ginting, 2021).

*Price fairness* adalah persepsi pelanggan terhadap apakah harga yang ditetapkan wajar dan dapat diterima (Muskat et al., 2019), hal ini berarti jika pasien merasa *fair* terhadap harga yang dibayarkan maka pasien akan merasa puas dan akan melakukan kunjungan kembali. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Alzoubi et al., 2020; Haque et al., 2020; Cakici et al., 2019; Khatri & Sharma, 2021) dimana penelitian tersebut juga menunjukan bahwa *price fairness* memiliki dampak yang cukup berpengaruh terhadap *patient satisfaction* dan kesadaran untuk melakukan kunjungan berulang.

*Physical environment* pertama kali didefinisikan oleh Kotler sebagai atmosfer, dimana atmosfer disini diartikan sebagai desain terhadap suatu lingkungan yang diciptakan untuk menggugah konsumen. *Physical environment* merupakan faktor yang sangat penting dalam memengaruhi perilaku konsumen, serta menciptakan persepsi dan pandangan yang berkualitas (Özdemir Guzel & Bas, 2020). *Physical environment* dapat memberikan sugesti positif yang akhirnya menambah keyakinan pasien akan kualitas yang diberikan. Fasilitas yang lengkap dapat menarik lebih banyak pasien untuk datang. Kondisi lingkungan yang nyaman dan pelayanan yang ramah akan meningkatkan kepuasan pasien. Sejalan dengan



hasil penelitian yang dilakukan bahwa faktor *physical environment* akan memiliki pengaruh positif dengan *patient satisfaction* (Fuad et al., 2019; Ginting, 2021; Rizkha et al., 2020).

*People* dalam konteks kesehatan, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2023, adalah para profesional yang mengembangkan keterampilan mereka di bidang kesehatan dan memiliki pengetahuan yang didapat melalui pendidikan formal dalam bidang tersebut. Tenaga medis mencakup semua individu yang berdedikasi di sektor kesehatan, yang memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kedokteran atau kedokteran gigi. Di fasilitas kesehatan, *People* terdiri dari berbagai profesi seperti dokter, perawat, staf administrasi, apoteker, teknisi laboratorium, dan lain-lain, sedangkan pasien berperan sebagai pengguna layanan (Kementerian Kesehatan, 2023a). Kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dan berpotensi memengaruhi kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Fadhillah & Lestari, 2023). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor *people* memiliki pengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction*

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan Permasalahan yang sudah dibahas, dapat ditentukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah *price fairness* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 2) Apakah *physical environment* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ

- 3) Apakah *people* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 4) Apakah *quality of treatment* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 5) Apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *patient loyalty* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif *price fairness* terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif *physical environment* terhadap *patient satisfaction* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif *people* terhadap *patient satisfaction* pasien pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif *quality of treatment* terhadap *patient satisfaction* pasien pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ
- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada unit rawat inap RS Ibu & Anak XYZ

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat membawa manfaat :

- a) Manfaat Praktis



Dengan mengetahui factor yang paling berpengaruh terhadap *patient satisfaction* maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bisa digunakan oleh manajemen rumah sakit agar faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyaslitas pasien dapat menjadi fokus untuk ditingkatkan dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

b) Manfaat Akademis

1. Untuk menambah pengetahuan, wawasan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh *price, physical environment, people (medical staff)* dan *quality of treatment* terhadap *patient satisfaction* dan *patient loyalty*.
2. Menjadi landasan awal bagi penelitian dengan topik serupa di masa mendatang

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

Bab ini akan menjelaskan mengenai konteks permasalahan yang menjadi latar belakang pemilihan topik penelitian ini, pertanyaan penelitian yang relevan, tujuan dari penelitian, manfaat yang diharapkan bagi pihak lain, serta struktur atau sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

#### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pembahasan berdasarkan tujauan Pustaka yang relevan, update, dan sesuai dengan topik untuk memperkuat hipotesa dan dasar penelitian. Topik yang dipilih seputar *price, physical environment, people (medical staff)* dan *quality of treatment* terhadap *patient satisfaction* dan *patient loyalty*.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB ini akan membahas tentang proses penelitian berlangsung, dimulai dari penentuan objek penelitian, penentuan desain penelitian, analisis data, penentuan definisi operasional dan konseptual variabel penelitian, pembatasan populasi dan penentuan jumlah sampel ideal, metode pengambilan sampel yang efektif, pengumpulan data, pengolahan data, pengujian instrumen penelitian, serta analisis data.

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

BAB ini berisi proses pengolahan data dari data mentah kuesioner, yang dikumpulkan, dan diolah sesuai dengan metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara jelas.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB ini akan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, agar dapat digunakan dan diimplementasikan pada keseharian di Rumah Sakit, dan diharapkan membawa implikasi positif dan berguna.