

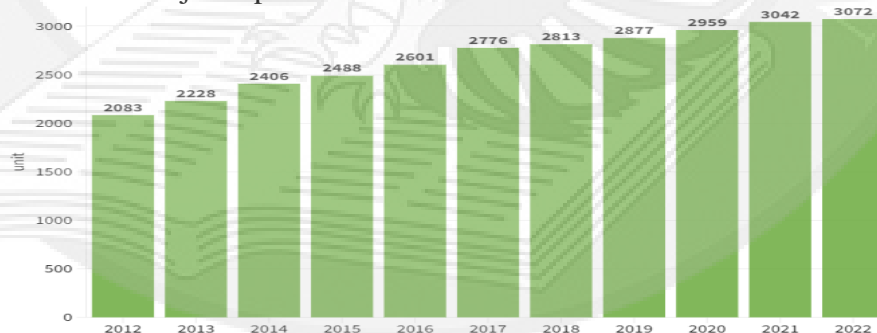
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan punya peranan penting pada individu maupun masyarakat di sebuah negara. Peraturan UURI nomor urut 17 di tahun 2023 mendefinisikan kesehatan sebagai kondisi sehat dalam bentuk fisik, jiwa, sosial dan tidak sekedar bebas dari penyakit akan tetapi mampu menghasilkan kehidupan yang produktif. Kesehatan yang optimal selain terwujud berkat peran manusia juga terdapat peran rumah sakit. Dalam UU nomor urut 44 pada tahun 2009 dijelaskan rumah sakit sebagai badan kesehatan yang berperan melaksanakan pelayanan kesehatan dalam bentuk perorangan secara paripurna (lengkap/semurna) dalam wujud pelayanan rawat inap, rawat jalan dan juga gawat darurat. Rumah sakit berperan memberikan pelayanan bersifat preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif (Kristiana, 2020).

Data pertumbuhan rumah sakit dari tahun 2012 sampai 2022 di negara Indonesia akan disajikan pada Gambar 1.1.



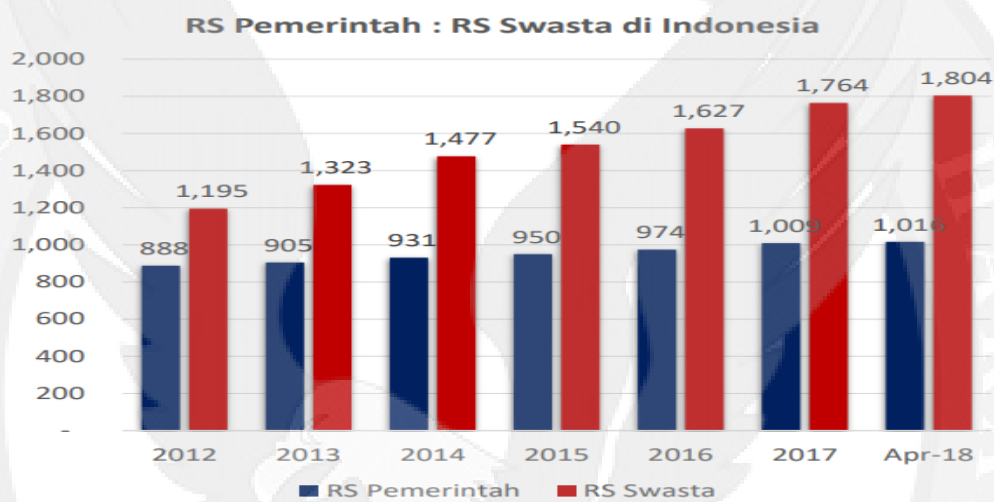
Gambar 1. 1 Jumlah RS di Indonesia

Sumber Acuan: Badan Pusta Statistik (2022)

Gambar 1.1 memperlihatkan total RS di Indonesia yang terus menerus menunjukkan penambahan dari 2012 sampai tahun 2022, dari yang berjumlah

2.083 unit menjadi 3.072 unit. Hal tersebut mengindikasikan kebutuhan masyarakat dalam memakai jasa pelayanan kesehatan meningkat setiap tahun. Terjadinya peningkatan jumlah rumah sakit sudah seharusnya diimbangi dengan kualitas pelayanan agar pasien atau konsumen tidak merasa kecewa dan enggan menggunakan jasa pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tertentu.

Pertumbuhan RS swasta terlihat lebih tinggi ketika disandingkan dengan RS milik pemerintah, hal tersebut dapat dilihat dalam gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Jumlah Rumah Sakit Swasta dan Pemerintah

Sumber: (Trisnantoro & Listyani, 2018)

Gambar 1.2 memperlihatkan pada tahun 2012 sampai April 2018, rumah sakit swasta lebih berjumlah lebih banyak dibanding rumah sakit milik pemerintah. Pada April tahun 2018 rumah sakit swasta telah mencapai 1.804 unit dibandingkan rumah sakit pemerintah yang hanya 1016 unit. Hal tersebut berarti bahwa rumah sakit swasta harus siap bersaing dengan rumah sakit lainnya baik itu sesama RS swasta maupun RS publik atau pemerintah. Persaingan yang terjadi di antara rumah sakit harus diimbangi dengan kinerja organisasi rumah sakit dalam bentuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Rumah sakit swasta harus memberikan kualitas dalam

pelayanannya kepada pasien sebab keuntungan yang didapat bergantung dari jumlah pasien yang berkunjung. Aspek kepuasan pasien berbeda antara RS swasta dan RS publik (Hutama et al., 2018). Kualitas pelayanan antara rumah sakit swasta dan pemerintah juga memiliki perbedaan dalam beberapa aspek (Salim, 2020). Perbedaan-perbedaan tersebut harus disikapi secara khusus oleh RS swasta agar pelayanan berkualitas yang diberikan menjadi lebih baik dibandingkan dengan RS pemerintah sehingga tingkat kepuasan konsumen (pasien) di RS swasta menjadi lebih baik ketimbang RS pemerintah.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan RS Primaya Tahun 2022

Bulan	Jenis Kunjungan		Jumlah
	Rawat Jalan	Rawat Inap	
Januari	11.073	408	11.481
Februari	12.325	619	12.944
Maret	15.912	579	16.491
April	11.604	323	11.927
Mei	9.979	343	10.322
Juni	11.026	427	11.453
Juli	10.930	431	11.361
Agustus	13.213	438	13.651
September	12.300	408	12.708
Oktober	11.909	425	12.334
November	11.193	415	11.608
Desember	10.338	345	10.683
Total	141.802	5.161	146.963

Tabel 1.1 memperlihatkan jumlah kunjungan di RS Primaya tahun 2022. Jumlah kunjungan mengalami peningkatan dari januari sampai maret. Pada bulan maret ke mei mengalami penurunan kembali. Pada bulan mei hingga agustus terlihat mengalami peningkatan kembali. Pada bulan agustus sampai desember terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Kenaikan dan penurunan pasien disebabkan beragam faktor di antaranya seperti kurangnya

kualitas pelayanan, promosi dari mulut ke mulut, kepercayaan pada dokter, dan kepuasan pasien.

Rumah sakit dalam menjalankan aktifitasnya tentunya membutuhkan aktifitas pemasaran guna meningkatkan kunjungan ulang pasiennya dan mencegah pasien menggunakan fasilitas kesehatan di tempat lainnya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit yaitu *revisit intention* atau niat berkunjung kembali ke sebuah rumah sakit. Niat kunjungan ulang konsumen atau pasien sangat bermanfaat bagi manajemen di RS karena hal reputasi, profitabilitas dan adanya persaingan (Lai et al., 2020). Pengunjung yang berulang kali datang, berpartisipasi di kegiatan yang konsumtif, cenderung merasa puas, menyebarkan berita positif dari mulutnya cenderung memerlukan harga pemasaran yang kecil dibandingkan pengunjung (pasien) yang baru pertama kalinya datang (Nguyen Viet et al., 2020). Niat berkunjung kembali dapat didefinisikan sebagai tindakan berulang yang mewakili pemikiran konsumen untuk merasakan produk tertentu, termasuk pengambilan keputusan guna membentuk relasi jangka panjang terhadap penyedia layanan di waktu depan (Lai et al., 2020). Niat kunjungan ulang telah diidentifikasi sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

*Revisit intention* atau niat berkunjung pasien tentunya disebabkan oleh beragam hal. Niat pasien untuk berkunjung kembali bergantung pada faktor kepuasan (Park et al., 2021). Niat pasien untuk mengunjungi kembali dipengaruhi tingkat investasi energi, waktu, dan upaya pasien dalam mencari informasi (Lai et al., 2020). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua penyebab meningkatnya niat berkunjung kembali pasien

(Siripipatthanakul, 2021). Citra rumah sakit dan kepuasan merupakan penentu dari besar keinginan pasien untuk berkunjung kembali (Mandagi et al., 2023). Pengetahuan gizi, persepsi kualitas medis, dan kepercayaan pada ahli fisiologi berefek kepada niat kunjungan ulang (Fengmin et al., 2022). Bekam, farmakopunktur, dan terapi berkorelasi positif dengan niat untuk mengunjungi kembali (Jeon et al., 2022). Komponen afektif (yaitu hubungan pemasaran) dan komponen perilaku (yaitu promosi dari mulut ke mulut) berperan penting dalam meningkatkan niat berkunjung kembali (Isa et al., 2019). Kualitas pelayanan, citra dari RS, *word of mouth* menjadi faktor-faktor yang menentukan seberapa besar pasien ingin melakukan kunjungan ulang (Rahman & Desembrianita, 2023). Niat berkunjung ulang pasien disebabkan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka (Akthar et al., 2023). Berdasarkan faktor-faktor yang sudah dijabarkan maka digunakanlah *WOM*, *service quality*, *trust*, *satisfaction* dalam mempengaruhi *revisit intention* pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang umum digunakan dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan dikarenakan pasien memiliki peran kontributor, target, dan pembaharu dalam penjaminan kualitas pelayanan kesehatan (Batbaatar et al., 2016). Hasil survei kepuasan dari pasien membuat penyedia jasa kesehatan dalam mengenali faktor layanan yang butuh perbaikan, membuat manajemen dituntut memahami kebutuhan pasien, sebagai dasar pembuatan rencana dan strategi dalam membentuk efektifitas pelayanan (Batbaatar et al., 2016).

Kepercayaan adalah komponen mendasar dari hubungan pasien-dokter dan dikaitkan dengan peningkatan kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan,

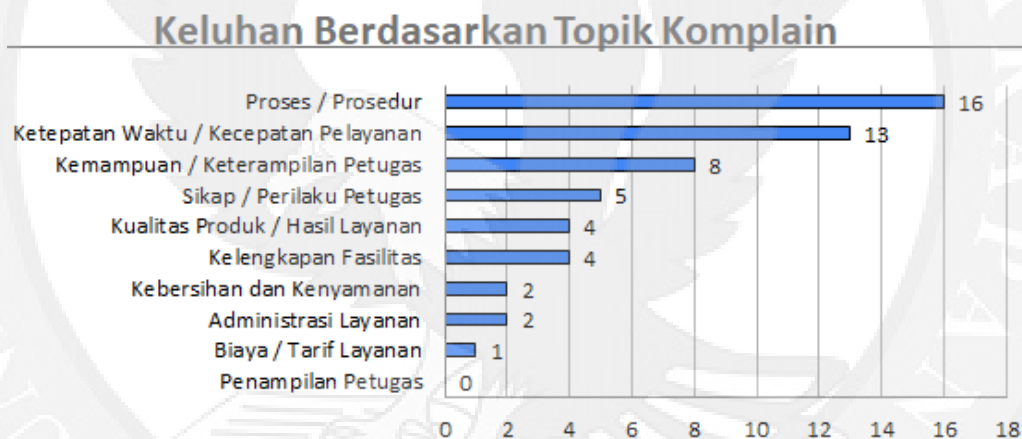
dan kesinambungan perawatan (Rolfe et al., 2014). Kepercayaan pasien terhadap profesional kesehatannya merupakan hal yang penting dalam praktik klinis dan pasien harus mempercayai profesional layanan kesehatan untuk bekerja demi kepentingan dan hasil terbaik mereka (Birkhäuer et al., 2017). Kepercayaan yang dimiliki oleh pasien di RS Primaya Sorowako diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta niat kunjungan ulang mereka.

RS Inco Sorowako didirikan sejak 31 Maret tahun 1977 yang kemudian bergabung bersama Primaya Hospital sejak 1 Januari pada tahun 2019. Primaya Hospital telah memberikan layanan kepada banyak pasien dari Luwu Timur Sulawesi Selatan beserta daerah sekitar. Primaya Hospital Sorowako lebih mengutamakan keselamatan dari pasien, mutu, layanan berkualitas melalui tersedianya 50 tempat tidur rawat inap serta bermacam layanan kesehatan yang komprehensif. Primaya Hospital selalu mengembangkan fasilitas yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat.

Primaya Hospital berdedikasi dalam meningkatkan kesehatan pasien yang terlihat dalam penerbitan program pelayanan yang komprehensif tentang kesehatan. Dalam proses tindakan, diagnosis terapi, sampai rehabilitasi; Primaya Hospital menyediakan layanan terintegrasi dengan jaringan lainnya. Hal ini menjadi bentuk komitmen dalam pemenuhan kebutuhan layanan akan kesehatan.

Primaya Hospital mendukung pasien agar menjalani kehidupan sehat melalui penyediaan beraneka ragam paket pemeriksaan seperti medical check up serta berbagai paket kesehatan lainnya.

Visi RS Primaya ialah memberika layanan kesehatan terkenal bertaraf internasional. Misinya menyediakan pelayanan profesional kesehatan dengan kepedulian tinggi. “PRIMA” ialah nilai perusahaan yang melekat di hati semua karyawan. Sedangkan, “YA” berarti semua karyawan selalu bersemangat guna memberikan layanan yang PRIMA. RS Primaya memiliki slogan siap melayani dan selalu ada untuk pasien, memberikan pelayanan terbaiknya, semangat kerja tinggi agar bisa menyelesaikan pekerjaan sampai selesai. RS Primaya melayani kesehatan secara ramah, tepat, cepat, terpadu disesuaikan dengan standar profesi, berusaha melakukan perbaikan terus menerus agar menghasilkan pelanggan yang puas dan loyal. RS Primaya punya nilai ibadah, profesional, rapi, asertif, dan mendengarkan.

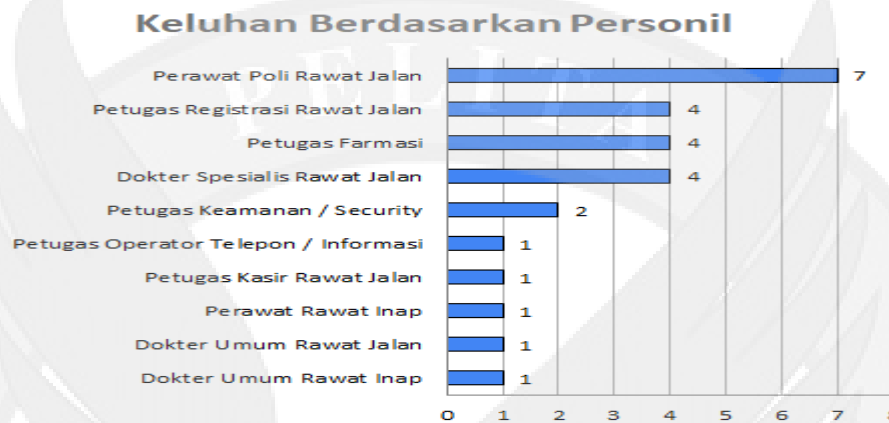


Gambar 1.3 Keluhan Berdasarkan Topik Komplain

Sumber: Unit Pengaduan RS Primaya Sorowako (2024)

Berdasarkan Gambar 1.3 terlihat bahwa tahun 2023 sebanyak 16 pasien mengadukan masalah terkait prosedur, 13 pasien mengadu tentang kecepatan waktu pelayanan, 8 pasien mengadukan tentang kemampuan petugas, 5 pasien mengadu tentang perilaku petugas, 4 pasien mengadu tentang hasil layanan, 4 pasien mengadu tentang kelengkapan fasilitas, sisanya mengadukan tentang

kebersihan/kenyamanan, administrasi layanan, dan tarif layanan. Berdasarkan rekap keluhan mengenai topik complain maka masalah terkait prosedur, kecepatan pelayanan, dan kemampuan petugas menjadi masalah paling besar pada tahun 2023.



Gambar 1.4 Keluhan Berdasarkan Personil

Sumber: Unit Pengaduan RS Primaya Sorowako (2024)

Gambar 1.4 menunjukkan jumlah keluhan berdasarkan personil. Sebanyak 7 orang pasien mengeluh tentang perawat poli rawat jalan, 4 orang pasien melapor mengenai petugas registrasi rawat jalan, 4 orang pasien melaporkan mengenai petugas farmasi, 4 orang pasien melaporkan mengenai dokter spesialis rawat jalan, sisanya melaporkan tentang petugas informasi, petugas kasir rawat jalan, perawat rawat inap, dokter umum rawat jalan, dan dokter umum rawat inap. Jumlah pengaduan empat terbesar ditujukan kepada perawat poli rawat jalan, petugas registrasi rawat jalan, petugas farmasi dan dokter spesialis rawat jalan.

Selain dari laporan pelayanan pengaduan dibuatlah survei pendahuluan guna memperkuat latar belakang penelitian. Survei pendahuluan terlihat dalam Tabel 1.2.



Tabel 1. 2 Survei Pendahuluan

Pertanyaan	Ya	Tidak
Menganggap RS Primaya sebagai pilihan pertama ketika membutuhkan layanan kesehatan. (RI)	20	10
Mengunjungi RS Primaya jika saya memerlukan layanan kesehatan di masa depan(RI)	19	11
Puas dengan pelayanan kesehatan yang saya terima secara keseluruhan di RS Primaya (PS)	22	8
Prosedur melayani kesehatan di RS Primaya cukup mudah (PS)	17	13
Petugas RS Primaya selalu menunjukkan perilaku sopan (SQ)	23	7
RS Primaya Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan (SQ)	19	11
Menyebarkan berita positif tentang RS Primaya dari mulut ke mulut (WOM)	20	10
Merekomendasikan RS Primaya kepada saudara, keluarga. (WOM)	21	9
Percaya pada dokter di RS Primaya dan berupaya mengikuti sarannya (PT)	23	7
Dokter di RS Primaya ahli dalam menangani masalah kesehatan (PT)	21	9

(Sumber: Data diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 pada variabel *service quality* terlihat 7 dari 30 pasien merasa masih adanya petugas yang menunjukkan perilaku tidak sopan, kemudian 11 dari 30 pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan Tabel 1.2 pada variabel *word of mouth* terlihat 10 dari 30 pasien tidak akan menyebarkan berita positif tentang RS Primaya, kemudian 9

dari 30 pasien tidak akan merekomendasikan RS Primaya kepada keluarga, saudara atau teman dekat.

Berdasarkan Tabel 1.2 pada variabel *patient-physician trust* terlihat 7 dari 30 pasien kurang percaya dengan dokter dan 9 dari 30 pasien merasa dokter kurang ahli dalam menangani masalah kesehatan.

Berdasarkan Tabel 1.2 pada variabel *patient satisfaction* terlihat 8 dari 30 pasien tidak puas dengan pelayanan, kemudian 13 dari 30 pasien merasa bahwa prosedur pelayanan kesehatan di RS Primaya tidak mudah.

Berdasarkan Tabel 1.2 pada variabel *revisit intention* terlihat bahwa 10 dari 30 pasien tidak akan menjadikan RS Primaya sebagai pilihan berobat di masa depan, kemudian 11 dari 30 pasien tidak ingin melakukan pelayanan kesehatan di kemudian hari.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *service quality* mampu meningkatkan *revisit intention* (Lee & Kim, 2017; Liu & Lee, 2016; Ongkaruna & Kristaung, 2023). Temuan tersebut berbeda dengan hasil lainnya dimana *service quality* tidak mampu meningkatkan *revisit intention* (Isa et al., 2019; Pighin et al., 2022; Sirimongkol, 2022; Trisnawati et al., 2022). Kesenjangan hasil penelitian tersebut dijelaskan dengan menggunakan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien (*satisfaction*) pada efek *service quality* kepada *revisit intention*.

Riset sebelumnya menjelaskan bahwa *word of mouth* mampu meningkatkan *revisit intention* (Junaedi & Harjanto, 2020; Rahman & Desembrianita, 2023). Temuan tersebut berbeda dengan hasil lainnya dimana *word of mouth* tidak mampu meningkatkan *revisit intention* (Amiarno, 2022;

Riyadi & Nurmahdi, 2022). Kesenjangan hasil penelitian tersebut dijelaskan dengan menggunakan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien (*satisfaction*) pada pengaruh *word of mouth* terhadap *revisit intention*.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *trust* mampu meningkatkan *revisit intention* (Abdul-Rahman et al., 2023; Kurnianingrum & Hidayat, 2020; Pighin et al., 2022). Temuan tersebut berbeda dengan hasil lainnya dimana *trust* tidak mampu meningkatkan *revisit intention* (Ginting et al., 2023; Maharani et al., 2023; Yuniarti & Hidayat, 2021; Zahra et al., 2023). Kesenjangan hasil penelitian tersebut dijelaskan dengan menggunakan variabel mediasi yaitu kepuasan pasien (*satisfaction*) pada pengaruh *trust* terhadap *revisit intention*.

Penelitian sebelumnya terkait *revisit intention* telah sering dilakukan, namun masih minim peneliti yang mencoba menganalisis faktor-faktor dibalik terbentuknya *revisit intention* tersebut dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini menjadi menarik karena peneliti tidak hanya fokus membuktikan hubungan pengaruh salah satu variabel, namun dalam penelitian ini nantinya akan membuktikan pengaruh antar variabel yang juga dimediasi oleh variabel *satisfaction*.

Penelitian ini dilakukan karena adanya pertumbuhan ekonomi yang meningkat dan banyaknya tenaga kerja asing dan investor sehingga memerlukan pelayanan yang lebih baik. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian “Pengaruh *service quality*, *word of mouth*, *patient-physician trust* terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction* pada pasien Rumah Sakit Primaya Sorowako”.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *service quality* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention*?
2. Apakah *word of mouth* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention*?
3. Apakah *patient-physician trust* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention*?
4. Apakah *satisfaction* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention*?
5. Apakah *service quality* punya pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
6. Apakah *word of mouth* punya pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
7. Apakah *patient-physician trust* punya pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
8. Apakah *service quality* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*?
9. Apakah *word of mouth* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*?
10. Apakah *patient-physician trust* punya pengaruh positif terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap *revisit intention*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *patient-physician trust* terhadap *revisit intention*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*.
5. Untuk menganalisis pengaruh efek *service quality* terhadap *patient satisfaction*.
6. Untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap *patient satisfaction*.
7. Untuk menganalisis pengaruh *patient-physician trust* terhadap *patient satisfaction*.
8. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*.
9. Untuk menganalisis pengaruh *word of mouth* terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*.
10. Untuk menganalisis pengaruh *patient-physician trust* terhadap *revisit intention* dimediasi *patient satisfaction*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoris dan Akademik**

Penelitian atau riset ini menambah ilmu pengetahuan terkait *service quality* (kualitas pelayanan), *word of mouth*, *patient-physician trust*, *patient*

*satisfaction*, dan *revisit intention* khususnya pada sektor organisasi kesehatan. Manfaat akademisnya bisa digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian (riset) bisa dijadikan landasan bagi manajemen rumah sakit dalam mengambil keputusan guna meningkatkan niat pasien untuk berkunjung ulang yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan mengenai dasar atau motif dari peneliti dalam melakukan riset saat ini dan juga untuk menemukan permasalahan yang muncul sehingga bisa memberikan kontribusi atau manfaat bagi instansi dan akademis.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini isinya mengenai penjelasan arti dari konsep, variabel, dimensi yang kemudian akan diteliti yaitu mengenai *service quality*, *word of mouth (WOM)*, *patient-physician trust*, *patient satisfaction*, dan *revisit intention*.

##### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian, unit analisis yang menjadi sasaran penelitian, jenis atau macam penelitian, operasionalisasi dari variabel, populasi dan juga sampel, cara menentukan total sampel, metode atau cara pengambilan sampel, kerangka kerja riset, bagaimana pengumpulan data

dilakukan serta metode analisis data seperti statistik deskriptif, statistik inferensial seperti *outer model* dan *inner model* dan selanjutnya uji instrumen.

#### BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjabarkan hasil riset atau penelitian yang dimulai dari karakteristik (gambaran) responden, analisis deskriptif dari dimensi atau variabel, analisis inferensial yang dibagi ke dalam *outer* dan *inner model*, analisis mediasi dan dilanjutkan ke pembahasan.

#### BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini akan menyajikan ringkasan (kesimpulan) serta implikasi manajerial yang bagi manajemen memiliki manfaat. Bab ini membahas keterbatasan penelitian serta memberikan masukan atau input bagi peneliti selanjutnya.