

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, rumah sakit (RS) melayani lebih dari sekadar kepentingan publik. Di era globalisasi, sisi komersial administrasi rumah sakit telah menjadi konsekuensinya. Sebagai organisasi perawatan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, rumah sakit membutuhkan budaya perusahaan yang kuat untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif dan efisien untuk memenuhi tujuan. Penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif, terutama sumber daya manusia, akan sangat penting bagi kinerja rumah sakit di masa depan (Effendy et al, 2024)

Tingkat kepuasan konsumen layanan, bagaimanapun, terkait erat dengan sektor jasa. Hal ini juga berlaku di sektor kesehatan. Rumah sakit memiliki tantangan yang cukup besar sebagai fasilitas kesehatan masyarakat, yaitu apakah layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien atau tidak. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi akan membuat pasien senang, sehingga rumah sakit harus selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya (Effendy et al, 2024)

Setiap rumah sakit pemerintah diwajibkan untuk menjadi badan layanan umum (BLU) atau badan layanan umum daerah (BLUD), sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2005. Untuk menerapkan standar pelayanan minimal, rumah sakit yang telah ditetapkan sebagai BLU atau BLUD

harus memenuhi lima persyaratan: harus cepat, relevan dan dapat diandalkan, dapat diukur, dapat dicapai, dan terfokus pada jenis layanan.

Berdasarkan Keputusan Bupati Halmahera Utara Nomor 900/184/HU 2018, RSUD Tobelo yang berstatus BLUD merupakan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara. Sebagai rumah sakit BLUD, RSUD Tobelo ditujukan untuk memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi, infrastruktur yang lengkap, dan layanan medis yang hemat biaya untuk menjamin kepuasan pasien.

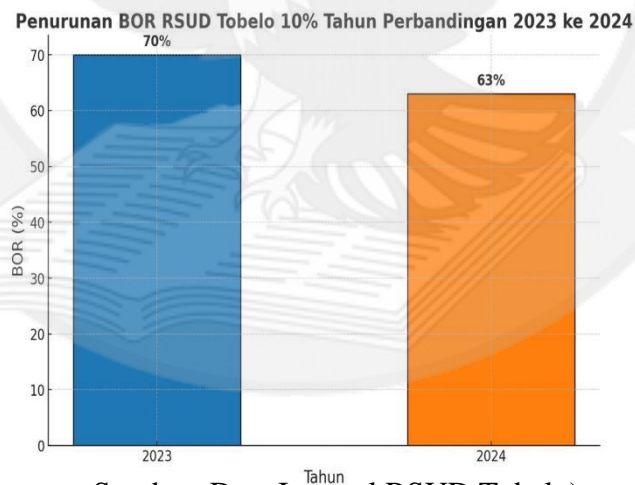
Dengan luas bangunan sekitar 4.600 m² dan luas area sekitar 5,6 hektar, RSUD Tobelo merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara. Saat ini berfungsi sebagai Pusat Rujukan Gugus Pulau, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Halmahera Utara baru saja ditingkatkan dari Tipe C menjadi Tipe B pada tanggal 22 Februari 2024 (Profil RSUD Tobelo).

Menurut PERMENKES No. 340/Menkes/Per/III/2010 RS Tipe B ialah rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat menengah yang lebih lengkap dari pada RS Tipe C dan Tipe D. RS ini memiliki fasilitas dan kapasitas yang lebih besar dan lebih lengkap, sehingga mampu menangani kasus-kasus penyakit yang lebih kompleks dan membutuhkan penanganan khusus dengan karakteristik utama Rumah Sakit Tipe B yaitu: Pelayanan medis, fasilitas dan peralatan medis, sumber daya manusia, peran rujukan, layanan gawat darurat, serta kapasitas tempat tidur yang memadai.

Dengan adanya fasilitas dan kemampuan yang lebih lengkap ini, Rumah Sakit Tipe B berperan penting dalam sistem rujukan nasional dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif bagi masyarakat pada level menengah. Tuntutan pasien yang tidak terpenuhi dan tingkat kepuasan yang buruk mungkin berasal dari langkah-langkah kebijakan yang tidak didasarkan pada pengalaman pasien. Hal ini dapat menyebabkan pengalaman negatif dan membuat Rumah Sakit Tobelo kurang menarik untuk kunjungan di masa depan.

Menurut Yuniawati et al., (2021), *Bed Occupancy Rate* (BOR), atau proporsi tempat tidur yang digunakan pada waktu tertentu, merupakan salah satu metrik yang digunakan sebagai acuan untuk menilai kinerja rumah sakit. Total rata-rata BOR pada tahun 2024 lebih rendah dibandingkan tahun 2023, menurut sumber data internal RSUD Tobelo. Di RSUD Tobelo, rata-rata BOR turun sebanyak 10%.

Gambar 1.1 Data Internal Penurunan BOR RSUD Tobelo



Mengingat unit kerja ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi RSUD Tobelo yang berstatus BLUD dan bertipe B dalam mendukung operasional pelayanan, maka penurunan rata-rata BOR yang cukup

signifikan ini perlu mendapat perhatian khusus. Menurut Yuniawati et al., (2024), salah satu faktor yang menyebabkan variasi BOR adalah kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan persepsi pasien. Kualitas pelayanan yang tidak memuaskan akan membuat pasien merasa tidak puas dan enggan untuk menggunakan layanan RSUD Tobelo di masa depan atau merekomendasikannya kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka.

Salah satu inisiatif untuk membangun hubungan yang positif antara rumah sakit dan pasien adalah kepuasan pasien. Pelanggan yang mendapatkan barang atau jasa yang memenuhi atau di atas harapan mereka lebih cenderung memberikan umpan balik yang menguntungkan bagi bisnis (Aribowo et al., 2024.). Pada akhirnya, kebahagiaan klien tidaklah cukup mengingat pertumbuhan dan persaingan rumah sakit saat ini. Rumah sakit sangat diuntungkan dengan loyalitas pasiennya, terutama jika pasien tersebut memilih untuk membagikan pengalamannya di rumah sakit kepada orang lain.

Berdasarkan hasil data internal dikemukakan adanya business gap yang mencerminkan adanya gap dalam kepuasan rawat inap di RSUD Tobelo yang digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Business Gap pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

Tobelo

Aspek Layanan	Standar RSUD Tobelo	Pelaksanaan Aktual	Business Gap (Standar - Aktual)	Interpretasi
1. Rasio Perawat per Pasien	1:5	1:12	-7 pasien per perawat	Beban kerja perawat terlalu tinggi, berpotensi menurunkan kualitas layanan.

2. Waktu Respon Dokter	≤10 menit setelah dipanggil	25 menit	+15 menit keterlambatan	Dokter tidak cukup cepat merespons pasien, bisa memperburuk kondisi pasien kritis.
3. Ketersediaan Tempat Tidur	100% ketersediaan saat dibutuhkan	80% ketersediaan	-20% kekurangan	Kapasitas ruang rawat inap tidak selalu mencukupi permintaan pasien.
4. Frekuensi Pembersihan Kamar	3 kali sehari	1 kali sehari	-2 kali lebih sedikit	Kebersihan kamar tidak sesuai standar, berisiko meningkatkan infeksi nosokomial.
5. Kejelasan Prosedur Medis	SOP tersedia & dipahami 100%	SOP hanya diikuti 75% tenaga medis	-25% ketidaksesuaian	Tenaga medis belum sepenuhnya menerapkan SOP, berpotensi menimbulkan kesalahan medis.
6. Waktu Tunggu Obat di Apotek	≤15 menit	40 menit	+25 menit keterlambatan	Pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan obat, bisa menghambat pemulihan.
7. Ketersediaan Alat Medis	100% alat berfungsi optimal	85% alat berfungsi	-15% kekurangan alat siap pakai	Beberapa alat medis tidak dalam kondisi optimal, berisiko memperlambat layanan.
8. Lama Rata-rata Rawat Inap	3-5 hari	6-8 hari	+2-3 hari lebih lama	Efisiensi pelayanan perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses pemulihan pasien.

Sumber: Data Internal RSUD Tobelo, 2024

Dari hasil analisis *Business Gap* yang dilakukan pada RSUD Tobelo, terdapat beberapa temuan penting yang perlu diperhatikan dalam upaya perbaikan kualitas layanan rumah sakit. Salah satu gap terbesar yang ditemukan adalah rasio perawat per pasien yang jauh dari standar yang telah ditetapkan, yaitu 1:5, namun yang tercatat saat ini adalah 1:12. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja perawat

terlalu tinggi, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan kurangnya perhatian yang memadai terhadap setiap pasien. Situasi ini juga bisa berdampak pada kualitas interaksi perawat dengan pasien, yang sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Selain itu, terdapat keterlambatan dalam respon dokter, dengan waktu tunggu yang jauh lebih lama dari standar yang ditetapkan, yakni 25 menit dibandingkan dengan standar hanya 10 menit. Keterlambatan ini tentu saja berisiko menurunkan kualitas perawatan, terutama pada pasien dengan kondisi kritis yang membutuhkan perhatian segera.

Masalah lainnya adalah ketersediaan tempat tidur yang hanya mencakup 80% dari kebutuhan pasien rawat inap, sehingga RSUD Tobelo sering mengalami kekurangan kapasitas di ruang rawat inap. Hal ini dapat menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan kamar, yang pada gilirannya mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Kebersihan ruang rawat inap juga menjadi masalah penting, dengan hanya 1 kali pembersihan per hari, padahal standar mengharuskan 3 kali pembersihan. Kekurangan ini meningkatkan risiko infeksi nosokomial yang dapat mempengaruhi pemulihan pasien. Waktu tunggu obat di apotek juga tercatat lebih lama dari yang diharapkan, yaitu sekitar 40 menit dibandingkan dengan standar hanya 15 menit, yang menghambat proses pemulihan pasien karena keterlambatan mendapatkan obat yang dibutuhkan. Selain itu, ketidaksesuaian dalam penerapan prosedur medis (SOP) yang hanya dilaksanakan 75% tenaga medis berbanding dengan standar yang diharapkan 100%, menunjukkan bahwa masih terdapat inkonsistensi dalam kualitas layanan medis yang diberikan kepada pasien. Hal ini bisa menimbulkan risiko kesalahan medis dan berdampak langsung pada kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Terakhir,

masalah ketersediaan alat medis yang berfungsi dengan baik tercatat hanya 85%, sementara rumah sakit mengharapkan kondisi 100%. Kekurangan alat medis yang siap pakai ini tentunya dapat memperlambat diagnosa dan penanganan pasien, terutama pada kasus-kasus yang membutuhkan penanganan segera.

Secara keseluruhan, *Business Gap* yang ditemukan di RSUD Tobelo menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar layanan yang diharapkan dan kenyataan di lapangan. Hal ini berimplikasi langsung pada kepuasan pasien, yang dalam jangka panjang dapat mengarah pada WOM negatif, di mana pasien yang merasa tidak puas akan cenderung tidak merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, bahkan menyebarkan pengalaman negatif. Lebih lanjut dikemukakan bahwasanya dasar urgensi perlunya penelitian WOM ini ialah berdasarkan data pengukuran WOM berdasarkan kuesioner yang disebar kepada 30 pasien berikut ini:

Tabel 1.2 Analisis Data WOM di RSUD Tobelo

Aspek Analisis	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Interpretasi
1.Net Promoter Score (NPS)	Promoters (9-10)	2	6.7%	Hanya sedikit pasien yang sangat merekomendasikan layanan RSUD Tobelo.
	Passives (7-8)	9	30%	Sejumlah pasien merasa netral dan tidak aktif dalam WOM positif.
	Detractors (0-6)	19	63.3%	Mayoritas pasien kurang puas dan cenderung tidak merekomendasikan layanan.
2.Frekuensi Berbagi	Tidak Pernah (1)	7	23.3%	Sejumlah besar pasien tidak pernah

Pengalaman (P2)				membicarakan pengalaman mereka.
	Jarang (2)	10	33.3%	Sebagian besar pasien jarang berbagi pengalaman.
	Kadang-kadang (3)	8	26.7%	Beberapa pasien berbagi pengalaman dalam jumlah terbatas.
	Sering (4)	5	16.7%	Hanya sedikit pasien yang aktif berbagi pengalaman.
	Sangat Sering (5)	0	0%	Tidak ada pasien yang sangat aktif dalam WOM.
3.Sentimen WOM (P6)	Positif (a)	6	20%	Hanya sedikit pasien yang berbagi pengalaman positif.
	Negatif (b)	15	50%	Mayoritas WOM yang terjadi bersifat negatif.
	Campuran (c)	9	30%	Sebagian pasien berbagi pengalaman campuran.
4.Media Berbagi (P4)	Berbicara langsung (a)	22	73.3%	Sebagian besar WOM terjadi secara langsung dari mulut ke mulut.
	Media sosial (b)	9	30%	Ada beberapa pasien yang membagikan pengalaman melalui media sosial.
	Forum/grup online (c)	5	16.7%	Hanya sedikit pasien yang membahas pengalaman di forum online.
	Ulasan platform kesehatan (d)	8	26.7%	Sejumlah kecil pasien meninggalkan ulasan di platform digital.
5.Faktor Berbagi (P7)	Pelayanan baik (a)	8	26.7%	Hanya sebagian kecil pasien berbagi karena pengalaman positif.
	Pengalaman buruk (b)	14	46.7%	Hampir setengah pasien berbagi karena pengalaman negatif.

	Rekomendasi dari orang lain (c)	5	16.7%	Hanya sedikit pasien berbagi karena mendengar dari orang lain.
	Permintaan testimoni (d)	3	10%	Sangat sedikit pasien berbagi karena diminta rumah sakit.
6.Dampak WOM terhadap Persepsi (P8)	Tidak Berpengaruh (1)	6	20%	Beberapa pasien tidak terpengaruh oleh WOM.
	Sedikit Berpengaruh (2)	8	26.7%	Sejumlah pasien terpengaruh dalam tingkat rendah.
	Cukup Berpengaruh (3)	10	33.3%	Banyak pasien yang menganggap WOM cukup mempengaruhi pandangan mereka.
	Sangat Berpengaruh (4-5)	6	20%	Sejumlah kecil pasien sangat dipengaruhi oleh WOM.
7.Pengaruh WOM terhadap Keputusan (P9)	Tidak Berpengaruh (1)	5	16.7%	Sejumlah kecil pasien tidak mempertimbangkan WOM dalam keputusan mereka.
	Sedikit Berpengaruh (2)	7	23.3%	Ada beberapa pasien yang menganggap WOM berpengaruh kecil.
	Cukup Berpengaruh (3)	12	40%	Sebagian besar pasien mempertimbangkan WOM dalam keputusan mereka.
	Sangat Berpengaruh (4-5)	6	20%	Sejumlah kecil pasien sangat mempertimbangkan WOM dalam keputusan mereka.

Sumber: Data Internal RSUD Tobelo, 2024

Tingkat Word of Mouth (WOM) di RSUD Tobelo masih tergolong rendah, terbukti dari 63,3% responden yang masuk dalam kategori Detractors, serta

mayoritas pasien yang tidak aktif dalam berbagi pengalaman (56,6% jarang atau tidak pernah berbagi). Lebih jauh, mayoritas WOM yang terjadi bersifat negatif, di mana 50% responden berbagi pengalaman buruk, yang tentu berpotensi merugikan citra rumah sakit. Selain itu, sebagian besar pasien mengandalkan WOM dalam pengambilan keputusan mereka, dengan 40% menyatakan bahwa WOM cukup berpengaruh dan 20% lainnya menyatakan sangat berpengaruh. Media berbagi pengalaman yang paling dominan adalah komunikasi langsung, dengan 73,3% responden memilih berbagi secara langsung, sementara pemanfaatan media sosial dan platform kesehatan masih tergolong rendah. Faktor utama yang mendorong WOM adalah pengalaman buruk, yang mencakup 46,7% responden, yang menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pasien.

Berdasarkan analisis ini, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pasien terhadap WOM yang dimediasi oleh kepuasan pasien menjadi sangat penting. Jika kualitas layanan tidak ditingkatkan, mayoritas WOM akan tetap negatif dan berisiko merusak citra RSUD Tobelo. Pasien cenderung lebih sering menyebarkan pengalaman negatif daripada pengalaman positif, yang semakin menggarisbawahi pentingnya upaya perbaikan layanan. Dengan adanya penelitian ini, rumah sakit dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi WOM dan merancang langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman pasien serta memperbaiki citra rumah sakit melalui WOM yang lebih positif. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan WOM sangat penting untuk merancang langkah-langkah perbaikan dan menutup gap tersebut.

Menurut Yolanda et al., (2024) *Word Of Mouth* (WOM) adalah alat yang ampuh untuk meningkatkan reputasi rumah sakit. Selain itu, WOM juga berpotensi untuk meningkatkan pendapatan layanan rumah sakit dan kunjungan pasien. Pada akhirnya, WOM juga akan berdampak pada keputusan dari setiap pasien/pengguna untuk tetap menggunakan jasanya di masa depan. Rumah sakit perlu mengetahui mengenai WOM yang dilakukan oleh setiap pasiennya karena dapat melihat tingkat penggunaan jasa kembali di masa mendatang. Tinggi/bagusnya nilai WOM ini menjadi suatu goal yang penting bagi setiap penyedia jasa, termasuk rumah sakit, karena dapat mencerminkan efektivitas jasa yang diberikan rumah sakit dan, dalam jangka panjang, WOM yang positif dari pasien akan berdampak pada nama/brand rumah sakit itu sendiri (Yolanda et al., 2024)

WOM tidak hanya terbatas pada interaksi tatap muka. Dalam era digital, WOM sudah berkembang jadi *Electronic Word of Mouth* (eWOM), di mana komunikasi terjadi melalui platform daring seperti media sosial, forum diskusi, dan ulasan pelanggan. Pada dasarnya, WOM mempercepat proses penyebaran informasi, memungkinkan rekomendasi atau kritik menyebar secara global dalam hitungan detik. Sebagai alat pemasaran, eWOM menawarkan efisiensi yang lebih besar karena menjangkau audiens yang lebih luas dengan biaya yang lebih rendah dari pada pemasaran konvensional (Yolanda et al., 2024).

Dalam konteks layanan kesehatan, WOM memainkan peran yang sangat krusial. Pasien sering kali berbagi pengalaman mereka, baik positif maupun negatif, setelah menerima perawatan di fasilitas kesehatan tertentu. Hal ini secara langsung memengaruhi keputusan orang lain dalam memilih penyedia layanan kesehatan. WOM yang positif menurut Yolanda et al., (2024), menegaskan bahwasanya

berkaitan erat dengan kepuasan pasien pada kualitas pelayanan yang diterima, termasuk empati, komunikasi, dan keterampilan medis yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Ramawaty & Nainggolan (2023) memperkuat argumen ini, dengan menampilkan bahwa kepuasan pasien memiliki peran sebagai mediator diantara kualitas pelayanan serta WOM yang positif. Pasien yang merasa puas cenderung merekomendasikan fasilitas atau tenaga medis kepada kerabat dan teman, yang akhirnya meningkatkan reputasi dan daya tarik fasilitas kesehatan.

Sebuah penelitian dilakukan oleh Yolanda et al., (2024) untuk menyelidiki bagaimana kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan mempengaruhi pertumbuhan WOM. Temuan uji SEM-PLS menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Baik kebahagiaan pasien maupun kualitas layanan memiliki dampak yang baik dan cukup besar terhadap WOM. SERVQUAL, dan dimensi-dimensi penelitian ini didasarkan pada studi tentang kualitas layanan dalam penelitian Librianto et al., (2022). Menurut penelitian ini, empati merupakan aspek kualitas layanan yang memiliki dampak langsung terhadap WOM selain kepuasan. Selain empati, WOM secara tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas reaksi, jaminan, dan penampilan melalui kepuasan.

Oleh karena itu, penelitian yang menyeluruh dan komprehensif yang menyelidiki pengalaman pasien yang menerima layanan rawat inap di RSUD Tobelo dipandang sangat penting. RSUD Tobelo dapat membuat rencana strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di RSUD Tobelo, Kabupaten Halmahera

Utara, dengan menggunakan pengetahuan yang menyeluruh tentang pengalaman pasien rawat inap sebagai panduan dan sumber informasi.

Penelitian ini penting dilakukan, karena dampaknya akan sangat positif bagi rumah sakit agar bisa lebih memahami seluruh faktor yang memberi dampak kepuasan pasien, layaknya kualitas layanan serta pengalaman pasien. Pemahaman ini memungkinkan manajemen untuk memperbaiki layanan, sehingga kualitas keseluruhan meningkat. Dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi, kemungkinan mereka merekomendasikan rumah sakit juga akan naik, serta membantu meningkatkan BOR. Data dari penelitian ini bisa menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih efektif, membuat alokasi sumber daya lebih efisien, dan meningkatkan daya saing rumah sakit dalam menarik pasien.

Sebaliknya, jika penelitian ini tidak dilakukan, maka pihak rumah sakit kehilangan pemahaman tentang aspek layanan yang perlu ditingkatkan, sehingga kualitas layanan bisa menurun. Kepuasan pasien mungkin menurun, dan WOM negatif bisa berdampak buruk pada reputasi. BOR juga mungkin tetap rendah atau terus menurun tanpa strategi yang efektif. Selain itu, keputusan yang diambil tanpa data mungkin tidak tepat sasaran, menyebabkan pemborosan sumber daya dan waktu. Hal ini bisa menyulitkan rumah sakit bersaing dengan fasilitas lain yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

1.2. Perumusan Masalah

Berlandaskan permasalahan yang ada serta temuan penelitian terdahulu, didapatkan beberapa referensi yang menyoroti krusialnya mengkaji topik WOM pada pasien rawat inap. Hal ini diperkuat dengan bukti bahwa word of mouth sangat

dipengaruhi oleh kualitas layanan serta pengalaman pasien yang berujung pada kepuasan mereka sebagai mediator (Ramawaty & Nainggolan, 2023; Librianto et al., 2022; Omaghomi et al., 2024). Berdasarkan data dari RSUD Tobelo Halmahera Utara, terlihat bahwa pasien BPJS yang puas lebih cenderung merekomendasikan layanan rumah sakit tersebut kepada orang lain, yang pada ujungnya bisa menaikkan citra RS di kalangan masyarakat. Satu diantara faktor yang diyakini dapat memperkuat WOM ini adalah kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dan pengalaman yang mereka rasakan selama dirawat di rumah sakit.

Berdasarkan pemaparan di atas, dengan demikian rumusan masalah yang akan dijawab yaitu bagaimana menaikkan WOM pasien rawat inap melalui peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pasien dengan kepuasan sebagai mediator. Rumusan masalah ini akan dijawab melalui pertanyaan penelitian seperti yang diuraikan di bawah ini.

- 1) Apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction*?
- 2) Apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction*?
- 3) Apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien?
- 4) Apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien?
- 5) Apakah *Patient Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi antara *Service Quality* dan *Patient experience* terhadap *Word of Mouth*?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pertanyaan penelitian di atas, maka dapat disusun tujuan penelitian seperti dijelaskan di bawah ini:

1. Untuk menguji apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction* di RSUD Tobelo
2. Untuk menguji apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction* RSUD Tobelo
3. Untuk menguji apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien RSUD Tobelo
4. Untuk menguji apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien RSUD Tobelo
5. Untuk menguji apakah *Patient Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi antara *Service Quality* dan *Patient experience* terhadap *Word of Mouth* RSUD Tobelo

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Dari segi akademis, Mengembangkan literatur dalam bidang kualitas layanan kesehatan dan pengalaman pasien, khususnya terkait dampaknya terhadap kepuasan pasien dan perilaku *Word of Mouth*. Serta memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas layanan dan pengalaman pasien dengan kepuasan pasien serta bagaimana kepuasan ini memediasi pengaruh terhadap *Word of Mouth*.

2. Dari segi praktis, Penelitian ini dapat membantu manajemen fasilitas kesehatan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pasien untuk meningkatkan kepuasan. Dengan memahami dampak kepuasan pasien terhadap *word of mouth*, rumah sakit atau klinik dapat mengembangkan program CRM yang lebih efektif, meningkatkan reputasi, dan menarik lebih banyak pasien baru melalui *word of mouth* yang positif.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dapat disusun sejumlah pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan *Word of Mouth* pada pasien. Pertanyaan-pertanyaan ini akan berfokus pada *Service Quality*, *Patient Experience*, dan *Patient Satisfaction*. Penelitian ini akan dilakukan melalui survei dengan analisis data kuantitatif.

- 1) Apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction*?
- 2) Apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Patient Satisfaction*?
- 3) Apakah *Service Quality* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien?
- 4) Apakah *Patient Experience* memengaruhi secara positif *Word of Mouth* pasien?
- 5) Apakah *Patient Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi antara *Service Quality* dan *Patient experience* terhadap *Word of Mouth*?

1.5. Sistematika Penelitian

Lima bab membentuk sistematika penelitian yang menjadi dasar penyusunan penelitian ini. Sesuai dengan judul bab, terdapat penjelasan di setiap bab. Agar penelitian ini menjadi sebuah karya akademis yang kohesif dan utuh, kelima bab tersebut saling mengalir dan terhubung satu sama lain. Berikut ini adalah struktur uraian susunan metodis tesis ini.

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang dari penelitian dan pemaparan fenomena serta masalah penelitian beserta variabel penelitian yang akan dipakai. Penguraian perihal pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan juga dilakukan penjabaran pada bab ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat pemaparan teori-teori dasar yang ialah landasan penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian-penelitian terdahulu dalam korelasinya dengan topik penelitian. Pengembangan hipotesis serta pemaparan model penelitian akan dilakukan penjabaran lebih dalam di bab ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini bermuatan pemaparan perihal objek penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini bermuatan perihal analisis dari pengolahan data penelitian yang mencakup profil dan jawaban atas survei yang diberi pada responden, analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan PLS-SEM dan pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini bermuatan kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial, serta keterbatasan dan saran guna penelitian yang akan datang.

