

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi sekitar 278 juta jiwa dan merupakan salah satu negara dengan populasi terbanyak di dunia (Worldometer, 2024). Dengan jumlah populasi ini, menjadi salah satu penyebab juga banyaknya klinik maupun instansi kesehatan lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun oleh swasta. Dari rumah sakit, IGD sampai puskesmas maupun klinik sudah tersedia di berbagai tempat. Pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2023 sebesar 5.05%, nilai ini di atas nilai rata rata pertumbuhan ekonomi negara negara berkembang yang sebesar 4.00% (IMF, 2023). Peningkatan ekonomi ini juga menjadi alasan bagaimana tuntutan kesehatan juga meningkat, karena selain tempat tinggal dan edukasi, kesehatan juga sangat penting untuk kehidupan setiap individu (Yunike *et al*, 2023). Di Indonesia, terdapat beberapa jenis layanan kesehatan untuk membantu orang-orang yang sakit atau memiliki masalah kesehatan demi mendapatkan perawatan, seperti rumah sakit umum, rumah sakit khusus, puskesmas, hingga klinik. Menurut data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 terdapat 2.423 rumah sakit umum, 536 rumah sakit khusus, 4.119 puskesmas rawat inap dan 6.086 puskesmas non rawat inap. Secara spesifik, di Provinsi DKI Jakarta terdapat 141 rumah sakit umum, 51 rumah sakit khusus, 6 puskesmas rawat inap dan 309 puskesmas rawat jalan (Data BPS, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2019, rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang memiliki ciri khas tersendiri. Pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh kemajuan ilmu kesehatan, teknologi, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan mudah diakses oleh semua kalangan, agar kesehatan masyarakat dapat terus ditingkatkan. Sedangkan dari banyaknya rumah sakit maupun instansi kesehatan yang tersebar tersebut, menurut Kementerian Kesehatan RI, mutu pelayanan kesehatan Indonesia sudah diakui oleh dunia internasional (Kemenkes, 2019), namun sejatinya jika kita melihat lebih dalam dan secara mendetail, tidak semua rumah sakit maupun instalasi kesehatan di Indonesia melaksanakannya dengan baik, hal ini mengakibatkan ketidakmerataan dalam penerapan standarisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Salah satu penyebabnya yaitu masih sering adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan terhadap pasien dengan pembayaran pribadi atau dengan asuransi dan juga perbedaan pelayanan yang dilakukan terhadap pasien BPJS (Aisyah, 2016).

BPJS adalah layanan pemerintah pusat yang berdiri sejak tahun 2014, bertujuan menyediakan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien bagi semua lapisan masyarakat di Indonesia (Kominfo, 2024). Dengan harapan dapat membantu masyarakat yang kurang beruntung secara ekonomi, BPJS berupaya memberikan akses terjangkau dan berkualitas dalam bidang kesehatan, menciptakan perlindungan sosial yang lebih luas dan merata. Meskipun tujuan awal BPJS adalah untuk membantu masyarakat yang kurang mampu dalam hal ekonomi,

kini BPJS bersifat wajib untuk seluruh lapisan masyarakat Indonesia baik itu masyarakat mampu, maupun masyarakat kurang mampu, hal ini cukup membantu seluruh masyarakat yang ada di Indonesia dalam melakukan pengobatan untuk masalah kesehatan mereka. Karena hal ini juga, yang membuat banyak rumah sakit swasta yang membuka layanan BPJS mereka untuk bisa membantu lebih banyak orang lagi. Apalagi cara mendaftarkan diri ke BPJS begitu mudah hanya dengan menyiapkan NIK, dan melakukan sejumlah pembayaran untuk mengaktifkannya (BPJS Kesehatan, 2023).

Meski layanan BPJS terlihat begitu mudah, namun banyak masyarakat yang masih menunjukkan kekecewaan terhadap pelayanan dan persyaratan rujukan penyakit tertentu yang dimiliki oleh BPJS. Proses yang dianggap agak lambat dan rujukan yang dianggap membingungkan menjadi alasan utama ketidakpuasan tersebut (Salsa *et al*, 2024). Selain itu, terdapat perbedaan dalam pengalaman pasien BPJS, termasuk penilaian terhadap kualitas ruang tunggu dan waktu tunggu yang dianggap lebih lama dari biasanya. Peningkatan pelayanan BPJS sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kualitas pelayanan rumah sakit menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. dalam hal ini dimaksudkan dengan seberapa efektif dan tepat guna pelayanan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan beserta staf rumah sakit lainnya. Seperti bagaimana keterampilan dan pengetahuan tenaga medis dalam mengobati penyakit, akurasi diagnosa yang diberikan kepada pasien, bagaimana cara menyampaikan informasi tersebut ke pasien, bagaimana memanfaatkan waktu yang disediakan secara efektif

agar pasien tidak terlalu lama menunggu, pengetahuan dari tenaga medis untuk menjawab pertanyaan pasien perihal masalah penyakit tersebut. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya demi kelangsungan operasional. Oleh karena itu, menjaga kepercayaan pasien menjadi sangat penting dengan cara memberikan layanan yang lebih baik, sehingga tingkat kepuasan mereka pun semakin meningkat (Mahfudhoh *et al.*, 2020).

Faktor lain yaitu, tingkat empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam menangani permasalahan pasien. Empati adalah kemampuan untuk memahami kondisi atau perasaan orang lain (Jhonson *et al.*, 1983). Bahkan perubahan kecil pada pasien harus diperhatikan dengan baik. Tenaga kesehatan perlu mampu menafsirkan informasi yang diberikan oleh orang lain mengenai kondisi batinnya, melalui sikap dan perilaku mereka (Hoffman *et al.*, 2003). Hal ini sangat dipengaruhi oleh cara perawat dalam menimbulkan perasaan aman pada pasien, menciptakan suasana kekeluargaan, serta mendengarkan dan meyakinkan pasien atas perawatan yang akan dia jalani. Begitu pula perilaku dokter dalam menangani pasien yaitu bagaimana dokter mengingat riwayat medis pasien, memperhatikan pasien dalam melakukan pemeriksaan, dan mampu menyampaikan informasi dengan baik kepada pasien. Perilaku empati ini akan menimbulkan rasa aman bagi pasien, sehingga pasien dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Lingkungan fisik yang mendukung secara signifikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan



pasien sangat penting. Pelayanan rumah sakit tidak akan memuaskan bila gedung rumah sakit yang dinilai kurang memadai untuk pasien berobat. Ketersediaan, kelayakan serta kebersihan fasilitas penunjang juga harus diperhatikan. Pasien tidak hanya mencari solusi untuk masalah kesehatan mereka, tetapi juga ingin merasa nyaman melalui lingkungan fisik yang nyaman dan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit. Dimensi lingkungan fisik mencakup semua faktor fisik yang dapat dikontrol oleh perusahaan untuk mendorong karyawan dan pelanggan untuk bertindak (memaksakan) dengan lebih baik (P. N. Shamdasani *et al*, 2000). Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang atau produk yang ditawarkan (Y. Zulian, 2005).

Keempat faktor tersebut yaitu kehandalan, jaminan dan empati, serta kondisi fisik rumah sakit dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Dalam tesis ini, penulis berusaha untuk mengetahui hubungan dari faktor faktor tersebut dalam membentuk *patient satisfaction* di Rumah Sakit Siloam. Grup Rumah Sakit Siloam merupakan salah satu rumah sakit swasta yang sukses dijalankan di berbagai tempat di Jakarta maupun Indonesia, sehingga penilaian *patient satisfaction* di rumah sakit ini bisa menjadi salah satu contoh dasar bagaimana pelayanan rumah sakit yang dilaksanakan di Indonesia khususnya DKI Jakarta.

Grup Rumah Sakit Siloam adalah jaringan rumah sakit swasta di Indonesia yang berfokus untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi bagi masyarakat. Berdiri sejak tahun 1996, Grup Rumah Sakit Siloam kini mengelola 41 rumah sakit, dengan 15 di antaranya berlokasi di wilayah Jakarta Raya dan 26

tersebar di pulau-pulau seperti Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, dan Ambon. Selain itu, Rumah Sakit Siloam juga mengoperasikan 66 Klinik Siloam di seluruh Indonesia. (Siloam Hospital, 2024).

Grup Rumah Sakit Siloam pernah mendapatkan penghargaan sebagai Penyedia Layanan Kesehatan Terbaik pada Frost & Sullivan Indonesia Excellence Awards pada tahun 2010, 2012, 2014 dan 2015, yang diselenggarakan di Jakarta. Prestasi ini menunjukkan kinerja luar biasa Siloam sebagai pemimpin dalam industri layanan kesehatan di Indonesia pada tahun tersebut (Republika dan Beritasatu, 2015).

Grup Rumah Sakit Siloam mencatat tingkat *patient satisfaction* pada tahun 2015 sebesar rata-rata 79,3%, yang kemudian meningkat sedikit menjadi 79,7% pada tahun 2016. Pencapaian ini menunjukkan peningkatan sebesar 0,4% dari tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2017, dari bulan Januari hingga September, tingkat *patient satisfaction* rata-rata mencapai 78,5%. Meskipun ada kenaikan dari tahun ke tahun, tingkat *patient satisfaction* selama tiga tahun tersebut masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Grup Rumah Sakit Siloam yaitu sebesar 85% (Siloam Hospital, 2024).

Pada tahun 2022, Grup Rumah Sakit Siloam mencatat lonjakan jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan yang tertinggi pada kuartal III, dibandingkan dengan 10 kuartal sebelumnya. Selama 9 bulan pertama tahun 2022, jumlah hari rawat inap meningkat 8,3%, mencapai 587.617 hari, dibandingkan dengan 542.772 hari pada periode yang sama di tahun 2021. Hingga September 2022, jumlah pasien

rawat jalan sudah melampaui 2,2 juta, mengalami peningkatan sebesar 32,2% dibandingkan periode yang sama sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang kembali ke rumah sakit untuk memeriksakan kesehatan mereka, setelah sebelumnya menghindari rumah sakit karena kekhawatiran akan penularan Covid-19 selama pandemi (Jawapos, 2022).

Sementara pada Tahun 2023, jumlah pasien rawat inap, hari rawat inap, dan rawat jalan pada September 2023 tercatat sebanyak 223,191 pasien meningkat sebanyak 29.1%, dengan 696,966 hari meningkat sebanyak 18.6% dan 2,882,867 kunjungan meningkat sebanyak 27.9%, jumlah ini meningkat dibandingkan pada tahun 2022 lalu (Bisnis, 2023).

Kembalinya pasien non Covid-19 juga mengakibatkan perubahan dalam kebutuhan penanganan pasien, terutama dengan meningkatnya permintaan untuk pengobatan kasus yang lebih kompleks seperti urologi, neurologi, kardiologi, onkologi, dan lainnya.

Pada semester pertama tahun 2023, Grup Rumah Sakit Siloam mencatat pertumbuhan pendapatan sebesar 19,77% secara tahunan (yoy), mencapai Rp5,28 triliun. Laba bersih, atau *bottom line*, bahkan melonjak sebesar 139,51%, mencapai Rp503 miliar jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Capaian ini menandai pencapaian tertinggi pada tahun ini oleh perusahaan rumah sakit di Indonesia (Bisnis, 2023).

Global Health Asia Pacific memberikan penghargaan kepada rumah sakit terbaik se Indonesia setiap tahun. Pada tahun 2017 dan 2018, Grup Rumah Sakit

Siloam mendapatkan penghargaan sebagai rumah sakit terbaik di Indonesia, akan tetapi sejak tahun 2019 sampai tahun 2023, posisi tersebut digantikan oleh Rumah Sakit Premier Jatinegara.

Tabel 1.1 Rumah Sakit Terbaik di Indonesia

Tahun	Rumah Sakit terbaik di indonesia
2017	Siloam
2018	Siloam
2019	Premier Jatinegara
2020	Premier Jatinegara
2021	Premier Jatinegara
2022	Premier Jatinegara
2023	Premier Jatinegara

(Sumber: Global Health Asia Pacific 2024)

Pada tahun 2023, situs Statista mengumumkan daftar 100 rumah sakit spesialis terbaik di Asia Pasifik. Dari enam kategori spesialis yang ada, rumah sakit di Indonesia berhasil masuk ke dalam empat kategori, yaitu onkologi, endokrin, kardiologi, dan ortopedi. Grup Rumah Sakit Premier berhasil menempatkan tiga dari perwakilannya di spesialis kardiologi, endokrin, dan ortopedi dengan peringkat masing-masing sebagai yang terbaik ke-98, ke-73, dan ke-46 di Asia Pasifik. Di sisi lain, Rumah Sakit Siloam hanya mampu menempatkan satu rumah sakit spesialis onkologi di peringkat ke-63 terbaik di kawasan Asia Pasifik.



Tabel 1.2 Rumah Sakit Spesialis Terbaik di Indonesia

Rumah Sakit	Spesialis	Peringkat Indonesia	Peringkat Asia Pasifik
MRCCC Siloam Semanggi	Ongkologi	1	63
RS Kanker Dharmais		2	73
Pusat Jantung Harapan Kita	Kardiologi	1	89
RSPI – Pondok Indah		2	91
RSUP Dr, Hasan		3	96
RS Premier Surabaya		4	98
RS Premier Jakarta	Endokrin	1	73
RS Premier Bintaro	Ortopedi	1	47

(Sumber: Newsweek 2024)

Walaupun memiliki pencapaian yang terus meningkat dan dilengkapi dengan fasilitas bertaraf internasional, serta didukung oleh 3,659 dokter umum dan spesialis, bersama dengan 8,127 perawat dan personel pendukung lainnya, Grup Rumah Sakit Siloam telah melayani lebih dari 3 juta pasien setiap tahunnya. Jumlah dokter ini lebih banyak dibanding kompetitornya seperti Grup Mitra Keluarga dengan total 1,830 dokter umum dan spesialis. Grup Rumah Sakit Siloam juga merupakan rumah sakit dengan cabang paling banyak yang ada di Indonesia dengan 41 rumah sakit dan 25 klinik, Angka ini mengungguli semua rumah sakit kompetitornya seperti Grup Mitra Keluarga dengan 29 rumah sakit, dan Grup Hermina dengan 35 rumah sakit.

Sejak tahun 2019, posisi Grup Rumah Sakit Siloam sebagai rumah sakit terbaik di Indonesia menurut Global Health Asia Pasifik telah tergeser oleh Grup Rumah Sakit Premier, yang hingga saat ini berhasil mempertahankan posisinya. Berdasarkan laporan dari situs Statista pada tahun 2023, hanya satu rumah sakit dari Grup Rumah Sakit Siloam yang berhasil masuk dalam daftar 100 rumah sakit terbaik di Asia Pasifik, sementara Grup Rumah Sakit Premier berhasil menempatkan tiga rumah sakitnya dalam daftar tersebut. Salah satu kriteria utama yang digunakan oleh Global Health Asia Pasifik dan Statista dalam menentukan rumah sakit terbaik adalah *patient satisfaction*, yang diukur melalui survei yang diberikan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *patient satisfaction* di Grup Rumah Sakit Siloam serta untuk mengidentifikasi sejauh mana *patient satisfaction* dipengaruhi oleh variabel lain.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditulis, rumusan masalah yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived value* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*?
2. Apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*?
3. Apakah *healthcare service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *perceived value* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah *patient satisfaction* dapat memediasi pengaruh antara *healthcare service quality*, dan *perceived value* terhadap *revisit intention*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis pengaruh yang terjadi antara *healthcare service quality*, *perceived value*, yang dimediasi oleh *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *perceived value* terhadap *revisit intention*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *patient satisfaction* terhadap *revisit intention*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *healthcare service quality* terhadap *patient satisfaction*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara *perceived value* terhadap *patient satisfaction*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *patient satisfaction* dalam memediasi pengaruh *healthcare service quality*, *perceived value*, terhadap *revisit intention*.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi data yang memperkuat teori pengaruh antara *healthcare service quality*, *perceived value* terhadap *revisit intention* yang dimediasi oleh *patient satisfaction*, serta dapat dijadikan bahan bacaan dan acuan bagi peneliti selanjutnya.

#### **2. Manfaat institusi kesehatan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk Grup Rumah Sakit Siloam dan untuk rumah sakit lainnya dalam memberikan layanan kesehatan.

### 3. Manfaat bagi peneliti

Semoga penelitian ini dapat membuka pandangan baru untuk peneliti dan memperluas pandangan dan pemahaman peneliti tentang kepuasan dan *revisit intention* dalam pelayanan kesehatan

