

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

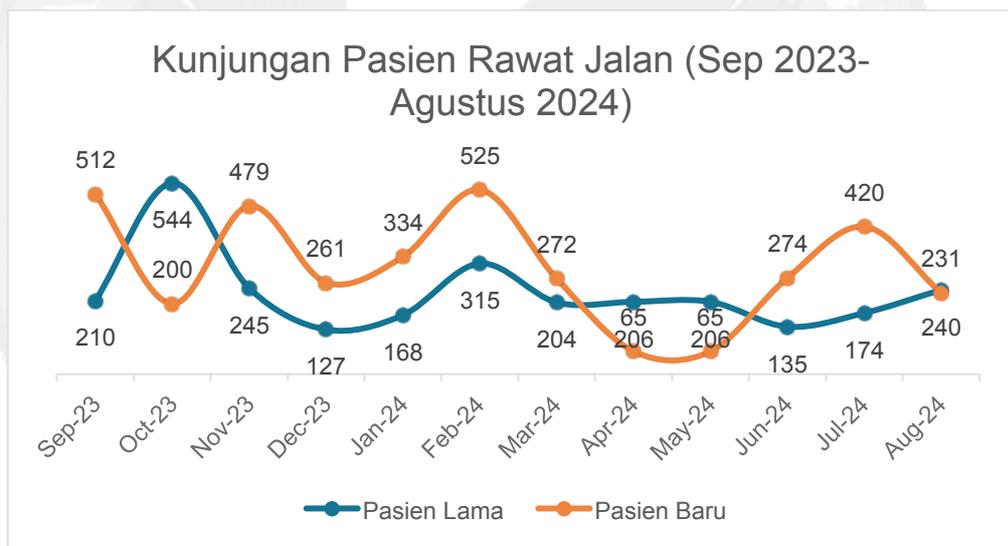
#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan masyarakat dan pembangunan berkelanjutan sangat dipengaruhi oleh fungsi dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan di suatu negara (WHO, 2020). Peningkatan sistem pelayanan kesehatan Indonesia difokuskan pada efisiensi dan efektivitas lembaga medis seperti klinik, rumah sakit, dan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). Fasilitas pelayanan kesehatan didefinisikan dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 sebagai sarana yang digunakan oleh sektor publik, komersial, dan nirlaba untuk mengoordinasikan kegiatan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), sistem kesehatan di Indonesia dituangkan dalam Pasal 13 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 yang mengatur tentang fasilitas pelayanan kesehatan.

Peningkatan jumlah fasilitas kesehatan di Indonesia menunjukkan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Seiring bertambahnya jumlah rumah sakit, persaingan di antara fasilitas kesehatan juga semakin ketat. Semakin mampu rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas, maka peluang untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin besar (Safitri et al., 2020). Namun, loyalitas pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, melainkan juga oleh

pengalaman pasien secara keseluruhan. Pasien yang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya akan mengembangkan kepercayaan dan niat untuk mengunjungi kembali rumah sakit yang sama di masa yang akan datang (Nahima et al., 2024).

Penelitian ini difokuskan pada unit rawat jalan di RSUD Serui, dengan tujuan memberi kita gambaran lebih baik tentang apa yang mendorong loyalitas pasien di sektor perawatan kesehatan yang ketat yang semakin kompetitif. Berikut adalah data kunjungan pasien RSUD Serui dari September 2023-Agustus 2024.



Gambar 1.1 Trend Data Kunjungan Pasien

Berdasarkan data kunjungan pasien RSUD Serui dari September 2023 hingga Agustus 2024, terlihat tren penurunan yang signifikan dalam jumlah pasien lama. Pada bulan September 2023, tercatat 512 pasien lama, namun jumlah tersebut menurun menjadi 231 pasien lama pada bulan Agustus 2024, yang menunjukkan penurunan sebesar 281 pasien atau sekitar 54,8%. Penurunan paling

signifikan terjadi pada bulan April dan Mei 2024, di mana masing-masing hanya terdapat 65 pasien lama, yang merupakan penurunan sebesar 87,3% dibandingkan bulan sebelumnya. Di sisi lain, kunjungan pasien baru mengalami fluktuasi dengan puncaknya mencapai 544 pasien baru pada bulan Oktober 2023 dan 315 pasien baru pada Februari 2024. Meskipun demikian, penurunan jumlah pasien lama ini mencerminkan adanya masalah dalam loyalitas pasien.

Berdasarkan data tersebut peneliti melakukan survei awal pasien untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, hasilnya menunjukkan bahwa faktor-faktor berikut memengaruhi keinginan pelanggan untuk mengunjungi klinik: kualitas layanan (dokter dan perawat yang tidak diskriminatif dan responsif, diagnosis yang akurat, penanganan keluhan pasien yang ramah oleh staf medis, ruang tunggu dan perawatan yang nyaman, waktu tunggu), dan lingkungan fisik (bersih dan nyaman). Dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, peneliti akan menggunakan data pra-survei untuk memfokuskan pada dampak kualitas layanan, lingkungan fisik, dan kebaikan serta perhatian staf medis terhadap loyalitas pasien. Studi sebelumnya telah menemukan kebenaran ini, menurut Dam (2021), kebahagiaan dan loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh cara mereka mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima. Lacap & Alfonso (2022) menekankan pentingnya lingkungan fisik rumah sakit dalam membentuk kepuasan pasien, yang berdampak pada niat rekomendasi, dengan loyalitas sebagai mediator. Woo & Choi (2021) menambahkan bahwa keramahan dan perhatian staf medis serta lingkungan fisik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan niat kunjungan ulang di

rumah sakit publik Korea.

Kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman aktual mereka pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien (Xesfingi & Voziki, 2016). Evaluasi subjektif dari seluruh kualitas multidimensi yang terkait dengan pengalaman perawatan kesehatan diperlukan untuk mengukur sikap yang diciptakan oleh emosi, yaitu kepuasan, dalam tatanan perawatan kesehatan (Spiridon et al., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa korelasi positif antara kepuasan pasien dan kecenderungan mereka untuk menggunakan atau kembali ke layanan kesehatan lebih kuat ketika tingkat kepuasan tinggi. Kepuasan pasien secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kewajaran harga, kepercayaan, dan lingkungan fisik, menurut penelitian oleh Swain dan Singh (2021). Sefnedi et al., (2020) menemukan bahwa pasien lebih puas ketika mereka menerima layanan berkualitas tinggi.

*Service quality* memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien, di mana kualitas layanan yang dipersepsikan pasien memengaruhi keputusan mereka untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit. Nguyen (2021) menemukan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi loyalitas pasien melalui kepuasan, dengan hasil analisis menunjukkan Kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepercayaan tetapi juga loyalitas. Selain itu, ditemukan juga hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas di RS Puspa Husada (Azzahra & Prapanca, 2023). Demikian pula, Eris (2022) mengungkapkan bahwa *perceived quality* di RS Universitas Harran, Turki, berdampak positif pada loyalitas, menggarisbawahi pentingnya meningkatkan kualitas layanan untuk

mempertahankan kesetiaan pasien.

Selain *service quality*, *physical environment* menjadi variabel lain yang berkontribusi signifikan terhadap *patient loyalty*. *Physical environment* merupakan elemen penting dalam bisnis jasa, terutama terkait pengalaman konsumen. Kualitas fasilitas kesehatan, termasuk desain, kebersihan, dan estetika, berkontribusi pada tercapainya kepuasan dan loyalitas pasien (Ronaldi et al., 2022). Penelitian Lacap & Alfonso (2022) juga menunjukkan bahwa tata letak fisik rumah sakit sangat memengaruhi kecenderungan pasien untuk kembali dan merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Manshur et al. (2022) menegaskan bahwa elemen fisik seperti fasilitas dan kebersihan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan, memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Komponen penting lainnya dalam meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas pasien adalah perhatian dan keramahan tim medis. Woo dan Choi (2021) menemukan bahwa baik pasien rawat inap maupun rawat jalan melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pengalaman perawatan kesehatan mereka ketika profesional medis menunjukkan sikap penuh kasih sayang dan baik hati. Saat pasien berada di rumah sakit, sikap ini juga secara langsung mempengaruhi loyalitas pasien (*patient loyalty*), ditunjukkan melalui niat untuk kembali (*intent to revisit*). Sebaliknya, pada pasien rawat jalan, *kindness and consideration* tidak secara langsung memengaruhi niat kembali, namun memengaruhi melalui peningkatan kepuasan pasien. Temuan studi ini menunjukkan bahwa pasien cenderung menjadi pelanggan tetap yang loyal di

fasilitas kesehatan ketika staf menunjukkan sikap yang lebih ramah dan baik.

Kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan, lingkungan fisik, dan keramahan serta pertimbangan staf medis, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pasien (seperti dijelaskan di atas). Hasil pre-survey menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ramah dan perhatian dari staf medis, serta lingkungan fisik yang bersih dan nyaman, sangat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa peningkatan dalam aspek-aspek tersebut berkontribusi pada loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan mereka terima, mereka menjadi lebih berkomitmen untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk fokus pada peningkatan kualitas layanan, menciptakan lingkungan fisik yang nyaman, dan memperhatikan keramahan serta perhatian staf medis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan.

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul, Penulis, Tahun	PL	PS	SQ	MS	PE	Hasil
1	Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea Woo & Choi (2021)	V	V		V		Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keramahan dan perhatian staf medis merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Pada pasien rawat inap, keramahan dan perhatian staf medis, di samping pelayanan dokter, menjadi faktor penentu kepuasan. Sementara itu, pada pasien rawat jalan, keramahan staf medis juga memengaruhi kepuasan pasien secara tidak langsung melalui kualitas praktik pelayanan dokter. Temuan ini menegaskan pentingnya sikap dan perhatian staf medis dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, yang pada akhirnya berkontribusi pada niat pasien untuk kembali berkunjung.

No	Judul, Penulis, Tahun	PL	PS	SQ	MS	PE	Hasil
							Oleh karena itu, pelayanan yang tulus dan ramah dari staf medis menjadi komponen kunci dalam menciptakan pengalaman positif dan loyalitas pasien.
2	The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. Brandão & Ribeiro (2023)	V	V	V			<i>Service quality</i> berpengaruh terhadap <i>patient satisfaction</i> dan <i>patient satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>patient loyalty</i> .
3	The Effect of Brand Image on Loyalty through General Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Makassar City Hospital. Paradilla et al (2022)	V	V				Manajemen rumah sakit disarankan untuk meningkatkan strategi pemasaran, memperhatikan waktu tunggu pasien, dan menawarkan layanan kesehatan unggul sebagai pembeda, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan
4	The Mediating Role of Patient Loyalty on the Relationship Between Satisfaction on Physical Environment and Intention to Recommend Lacap & Alfonso (2022)	V				V	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap lingkungan fisik rumah sakit secara signifikan dan positif memengaruhi loyalitas pasien
5	The Effect of Tangible and Assurance Factors on Patient Loyalty through Patient Satisfaction in the Inpatient Unit of Datu Pancaitana Hospital, Bone Regency Manshur et al (2022)	V				V	<i>Physical evidence</i> , yang mencakup elemen-elemen fisik seperti fasilitas, kebersihan, dan penampilan rumah sakit, berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian ini, <i>tangible</i> (bagian dari <i>physical evidence</i> ) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
6	The Influence Of Perceived Quality Of Service On Patient Loyalty In The Outpatient Installation Of Puspa Husada Hospital In 2023 Azahra & Prapanca (2023)	V		V			penelitian pada pasien RS Puspa Husada, hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Service Quality</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
7	The relationship among	V		V			Penelitian dilakukan pada 783 pasien RS

No	Judul, Penulis, Tahun	PL	PS	SQ	MS	PE	Hasil
	perceived value, patient loyalty and patient satisfaction in the hospitals Eris (2022)						Universitas Harran di Şanlıurfa, Turki. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Service quality</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien di sektor kesehatan.
8	The Relationship of Perceived Service Quality and Expectation on Customer Satisfaction and Loyalty Nguyen (2021)	V		V			<i>Service Quality</i> memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap <i>Patient Loyalty (PL)</i> . Hasil analisis menggunakan model persamaan struktural mengungkapkan bahwa <i>SQ</i> tidak hanya mempengaruhi <i>Patient Satisfaction (PS)</i> , tetapi juga berkontribusi secara langsung pada loyalitas pasien.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan penelitian yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya:

- 1) Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 2) Apakah *Medical Staf Kindness & consideration* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 3) Apakah *physical environment* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 4) Apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 5) Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 6) Apakah *physical environment* berpengaruh positif terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?

- 7) Apakah *patient satisfaction* memediasi hubungan antara *service quality* dan *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?
- 8) Apakah *patient satisfaction* memediasi hubungan antara *physical environment* dan *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1) Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui
- 2) Menganalisis pengaruh *Medical Staf Kindness & consideration* terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 3) Menganalisis pengaruh *physical environment* terhadap *patient satisfaction* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 4) Menganalisis pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 5) Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 6) Menganalisis pengaruh *physical environment* terhadap *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 7) Mengidentifikasi peran mediasi *patient satisfaction* antara *service quality* dan *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.
- 8) Mengidentifikasi peran mediasi *patient satisfaction* antara *physical environment* dan *patient loyalty* pada pasien unit rawat jalan RSUD Serui.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat akademis dan praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

##### 1) Manfaat Praktis

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, manajemen rumah sakit dapat memperoleh manfaat dengan mengetahui hasil penelitian yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan, lingkungan fisik, dan keramahan serta pertimbangan staf medis serta kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dan loyalitas *pasien*.

##### 2) Manfaat Akademis

Untuk memberikan pengetahuan, referensi, wawasan atau temuan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh pengaruh *Service Quality*, *Physical Environment* dan *Medical Staf Kindness & consideration* terhadap *Patient Loyalty* dengan *Patient Satisfaction* sebagai variabel mediasi, dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa yang akan datang.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang digunakan untuk membuat laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

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

Dalam bab ini disertakan penjelasan tentang konteks masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian. Kerangka teoritis untuk penelitian ini telah diperoleh dari tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka ini berkaitan dengan bidang-bidang berikut: *Service Quality*, *Patient Satisfaction*, *Physical Environment*, *Medical Staf Kindness & consideration*, dan *Patient Loyalty*.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Topik yang dibahas dalam bagian ini meliputi metodologi penelitian, desain studi, pemrosesan data, unit analisis, variabel operasional, populasi, sampel, dan analisis data.

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

Bab ini menyajikan hasil kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Pengolahan data pada kuesioner yang diperoleh juga akan dibahas, berikut prosedur yang harus diikuti.

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

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan masukan atau saran dan keterbatasan penelitian