BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit pada jaman sekarang dituntut untuk memberikan kualitas pelayan yang baik kepada pasien yaitu cepat, tepat, dan adil. Rumah sakit juga dituntut untuk memberikan perlakuan yang sama pada setiap pasien. Namun tidak semua rumah sakit memberikan layanan yang prima kepada pasiennya. Pelayanan kurang prima sering dialami oleh pasien pengguna BPJS, berupa lamanya waktu mengantre. Menurut Safutra (2019) yang dikutip dari laman berita *online* Jawa Pos menyatakan telah terjadi antrean pasien rawat jalan di rumah sakit pemerintah sejak tahun 2014. Peningkatan antrean tersebut disebabkan olah meningkatnya pasien pengguna BPJS, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya antrean pasien rawat jalan pada salah satu rumah sakit pemerintah yaitu RSUD Dr.Soetomo Surabaya.

Gambar 1.1:Antrean pasien rawat jalan RSUD Dr.Soetomo Surabaya

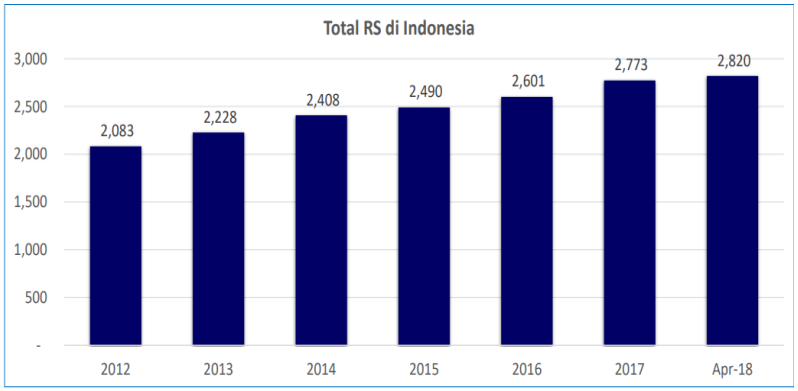
Sumber: www.jawapos.com/jpg-today/26/02/2019/optimalkan-layanan-rawat-jalan-perbaiki-distribusi-antrean-pasien/

Menurut data dari kementerian kesehatan yang diolah oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia. Jumlah rumah sakit di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun, pada Tahun 2018 kuartal pertama menunjukan jumlah unit rumah sakit di Indonesia sejumlah 2.820 unit dan pada Tahun 2012 jumlah rumah

sakit menunjukan angka 2.083 unit. Hal itu menunjukan peningkatan jumlah rumah sakit dalam periode 4 tahun 3 bulan sejumlah 737 unit rumah sakit. Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dijadikan indikasi dalam peningkatan persaiangan pada industri rumah sakit di Indonesia. Dengan bertambahnya jumlah rumah sakit maka akan meningkatkan persaingan antar rumah sakit dan memperbanyak pilihin rujukan berobat bagi calon pasien rumah sakit.

Tabel 1.1

Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

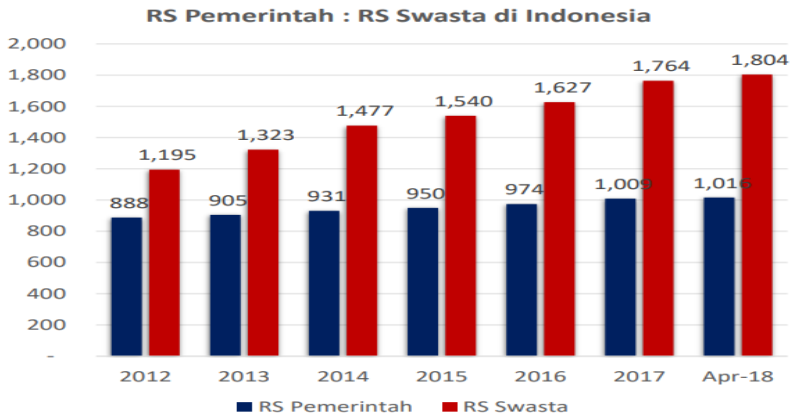


Sumber: Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia
https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia didukung oleh rata-rata laju pertumbuhan rumah sakit swasta yaitu sebesar 7% sedangkan laju pertumbuhan rumah sakit pemerintah hanya sebesar 3%. Hal ini menjadi hambatan bagi pasien rumah sakit pengguna BPJS, hambatan tersebut disebabkan oleh minimnya kerjasama RS swasta dengan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan sehingga adanya potensi pasien pengguna BPJS dapat beralih dengan melakukan perawatan umum tanpa BPJS atau pasien tidak mendapat pelayanan dengan baik. Angka pertumbuhan pasien pengguna BPJS tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah rumah sakit pemerintah atau rumah sakit swasta yang bekerjasama dengan BPJS. Data pertumbuhan jumlah pasien pengguna BPJS dikutip dari bpjs-kesehatan.go.id yaitu pada tahun 2016 sebesar 171 juta jiwa dan pada tahun 2019 sebesar 256,7 juta jiwa.

Tabel 1.2

Pertumbuhan RS Pemerintah dan Swasta



Sumber: Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia

https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia

Perceived service quality adalah penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang dirasakan dibandingkan kinerja layanan yang diharapkan (Parasuraman, *et al.*, 1985). Ketika layanan yang diberikan rumah sakit telah melebihi dari layanan yang diharapkan maka pasien akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien hasil dari kualitas pelayanan yang melebihi harapan, diharapkan oleh rumah sakit akan memberikan dampak positif pada rumah sakit dalam bentuk promosi secara tidak langsung pasien kepada teman atau keluarga pasien dalam bentuk testimoni.

Corporate image diidentifikasikan sebagai faktor penting dalam penilaian keseluruhan pada penyedia layanan yaitu sebagai gambaran mental yang muncul saat penyebutan nama perusahaan (Giovanis, *et al.*, 2014). *Corporate Image* merupakan salah satu faktor diluar internal rumah sakit yang mempengaruhi pasien dalam membuat keputusan berobat dan menjadi penilain pasien khusunya diindustri layanan kesehatan. *Corporate Image* yang baik akan memberikan kepuasan emosional berupa rasa aman dan senang untuk mejalani perawatan dan pengobatan pada rumah sakit. Untuk memperoleh *Corporate Image* yang baik maka rumah sakit perlu menjaga rekam jejak dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Ladhari (2009) *emotional satisfaction* berasal dari penilaian pelanggan pada komponen persepsi kualitas layanan. Kepuasan emosional dapat diartikan sebagai kepuasan yang dirasakan melebihi dari kepuasan secara kognitif, sehingga emosi dari seorang pasien telah terpuaskan. Indikasi-indikasi dari kepuasan emosional konsumen dapat dilihat dari ketika pasien merasa senang, bahagia dan sukacita ketika menjalani perawatan ataupun sebaliknya ketika pasien merasa tidak bahagia, tidak senang dan tidak sukacita ketika menjalani perawatan pada suatu rumah sakit.

Behavioral intention menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1996) adalah sinyal apakah pelanggan akan tetap setia dengan kekurangan dari perusahaan. Ketika konsumen merasa puas atas suatu pelayanan tentunya akan mempengaruhi bentuk perilakunya terhadap suatu layanan. Perilaku yang dilakukan konsumen adalah konsekuensi dari hasil kepuasan atau ketidakpuasan pasien pada suatu layanan. Pada konteks industri kesehatan, *behavioral intention* dapat dilihat dari bagaimana pasien mengunjungi kembali untuk perawatan lebih lanjut dan merekomendasikan kepada orang lain.

Penelitian terdahulu pertama dilakukan oleh Rahman, Mannan, Hossain, dan Zaman pada Tahun 2018 dengan judul "*Patient's Behavioral Intentention: Public And Private Hospital Context*". Penelitian tersebut berlokasi Dhaka, Bangladesh. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan dan citra perusahaan, keduanya memiliki pengaruh secara langsung kepada perilaku pasien dirumah sakit, dan ditemukan mediasi sepenuhanya antara kualitas dan niat perilaku. Selain itu pengalaman ekonomi ditemukan memediasi sebagian antara hubungan kualitas dengan niat perilaku.

Penelitian terdahulu kedua dilakukan oleh Susanti Tahun 2015 dengan judul "*The Influce of Internal Service Quality toward Patient's Behavioral Intention in Inpatient Unit at the Type C General Hospitals in East Java Indonesia*". Penelitian ini berlokasi di Jawa Timur, Indonesia. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa: (1) kualitas layanan internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja perawat; (2) kepuasan kerja perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku organisasi; (3) kepuasan kerja

perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan; (4) perilaku organisasi kewarganegaraan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan; (5) perilaku organisasi kewarganegaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; (6) kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan (7) kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku pasien

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap *Customer Behavioral Intention* melalui *Emotional Satisfaction* pada Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya". Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr.Soetomo Surabaya karena RSUD Dr.Soetomo merupakan salah satu dari 42 rumah sakit pemerintah di Surabaya dan telah terjadi fenomena antrean pasien rawat jalan pengguna BPJS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived service quality* berpengaruh terhadap *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya?
2. Apakah *corporate image* berpengaruh terhadap *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya?
3. Apakah *emotional satisfaction* berpengaruh terhadap *customer behavioral intention* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya?
4. Apakah *perceived service quality* berpengaruh terhadap *customer behavioral intention* melalui *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya?
5. Apakah *corporate image* berpengaruh terhadap *customer behavioral intention* melalui *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh:

1. *Perceived service quality* terhadap *emotional* satisfaction pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
2. *Corporate image* terhadap *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
3. *Emotional satisfaction* terhadap *customer behavioral intention* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
4. *Perceived service quality* terhadap *customer behavioral intention* melalui *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
5. *Corporate image* terhadap *customer behavioral intention* melalui *emotional satisfaction* pada pasien rawat jalan pengguna BPJS pada pasien rawat jalan pengguna BPJS di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitan

Hasil penelitan ini diharapkan akan mempunyai manfaat akademis dan manfaat praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian sejenis, yaitu penelitian yang menguji dan menganalisa pengaruh *perceived service quality, corporate image* terhadap *customer behavioral intention* melalui *emotional satisfaction*

2. Manfaat praktis

   Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha atau manajemen dari RSUD Dr.Soetomo Surabaya dalam meningkatkan *emotional satisfaction* dan *customer behavioral intention* sehingga pihak manajemen dapat mempelajari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *emotional satisfaction* dan *customer behavioral intention*, khusunya terkait

dengan *perceived service quality,* dan *corporate image* pada pasien pengguna BPJS pada RSUD Dr.Soetomo Surabaya

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang terdiri dari *perceived service quality, corporate image,* dan *customer behavioral intention*, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka penelitian, dan kerangka konseptual.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi data, hasil analisis data, uji hipotesis dan pembahasan penemuan penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada langkah terakhir penulisan skripsi, bab ini membahas mengenai simpulan yang merupakan simpulan dari hasil pengujian hipotesis dan pengajuan saran yang mungkin akan bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dr Soetomo Surabaya.