

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Loyalitas merupakan suatu elemen penting bagi suatu organisasi. Hal tersebut dikarenakan loyalitas menjadi suatu ekspresi dimana individu merasa puas dan nyaman ketika menggunakan jasa yang tersedia (Carranza *et al.*, 2018). Semakin loyal seseorang terhadap suatu jasa, maka tingkat penggunaan jasa tersebut akan semakin meningkat (Kaura *et al.*, 2015). Dengan demikian, loyalitas menjadi aspek yang harus selalu diperhatikan.

Tidak hanya organisasi profit saja, organisasi publik seperti rumah sakit juga harus memperhatikan loyalitas pasiennya. Hal tersebut disebabkan kepuasan pelayanan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi elemen yang berdampak pada loyalitas pasien (Abekah *et al.*, 2021). Loyalitas pasien berkaitan dengan pasien yang terus berkunjung berulang ulang untuk mendapatkan jasa (Gultom *et al.*, 2020). Pasien yang loyal akan merepresentasikan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kredibilitas yang baik (Zhou *et al.*, 2018). Dengan demikian, kredibilitas rumah sakit menjadi tinggi. Ini menunjukkan bahwa *patient loyalty* menjadi aspek yang penting untuk diketahui.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *patient loyalty*. Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa *service quality* (Budiman & Riorini, 2023; Hendhana & Darma, 2017; Shie *et al.*, 2022), *service encounter* (Bentum-Micah *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2017; Shie *et al.*, 2022) dan *patient trust* (Hendhana & Darma, 2017; Liu *et al.*, 2021) menjadi elemen yang mempengaruhi

patient loyalty secara signifikan. Akan tetapi, beberapa penelitian lainnya menemukan hal yang berbeda, dimana *service quality*, *service encounter* dan *patient trust* bukanlah faktor yang mempengaruhi *patient loyalty*. Ini menunjukkan bahwa masih terjadi inkonsistensi temuan mengenai pengaruh *service quality* (Juwaini *et al.*, 2022; Sitio & Ali, 2019), *service encounter* (H. Han *et al.*, 2019; Robinson *et al.*, 2020) dan *patient trust* (Liu *et al.*, 2021; Ramli & Sjahruddin, 2015) terhadap *patient loyalty*, sehingga mendorong penulis untuk mengkajinya kembali.

Faktor pertama yang mempengaruhi *patient loyalty* ialah *service quality* (Budiman & Riorini, 2023; Hendhana & Darma, 2017; Shie *et al.*, 2022). Kualitas layanan diprososikan dengan elemen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dalam suatu model (Badri *et al.*, 2005; Fleischman *et al.*, 2017; Gupta & Kaushik, 2018). Pelayanan kesehatan (*service quality*) mempunyai fungsi dalam usaha pencegahan (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) terhadap pasien (Sitio & Ali, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien betah berkunjung ke rumah sakit (Aladwan *et al.*, 2021). Hal tersebut akan membuatnya menjadi pasien yang loyal untuk berkunjung. Dengan demikian, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* (Budiman & Riorini, 2023; Hendhana & Darma, 2017; Shie *et al.*, 2022).

Faktor lainnya yang mempengaruhi patient loyalty adalah *service encounter* (Bentum-Micah *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2017; Shie *et al.*, 2022). *Service encounter* merupakan interaksi yang terjadi antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan, baik secara tatap muka, melalui telepon, maupun melalui

media digital (Hopkins *et al.*, 2019). Penyediaan layanan dengan interaksi yang prima akan memberikan respon kepuasan dalam diri pasien (Hsu, 2018). Dengan demikian, pasien akan betah untuk berkunjung dan loyalitas pasien akan tercipta. Hal ini menunjukkan bahwa *service encounter* mempengaruhi *patient loyalty* secara signifikan (Bentum-Micah *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2017; Shie *et al.*, 2022).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *patient loyalty* adalah *patient trust* (Hendhana & Darma, 2017; Liu *et al.*, 2021). *Patient trust* atau kepercayaan pasien merupakan hasil interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan pelayanan rumah sakit (Kristinawati & Gunardi, 2020). Kepercayaan pasien merupakan refleksi dari tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan rumah sakit (Cronin *et al.*, 2021). Tingginya kepercayaan pasien membuat pasien akan berkunjung kembali dan loyalitas pasien meningkat (Lestariningsih *et al.*, 2018). Ini menunjukkan bahwa *patient trust* berpengaruh terhadap *patient loyalty* (Hendhana & Darma, 2017; Liu *et al.*, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya hanya menempatkan *service encounter* dan *patient trust* sebagai prediktor *patient loyalty* (Hendhana & Darma, 2017; Hsu, 2018). Akan tetapi, penelitian ini mencoba menyusun model dengan menempatkan *service encounter* dan *patient trust* sebagai elemen yang mengantarkan hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty*. Interaksi layanan yang bermutu mampu memperkuat kualitas layanan, sehingga akan memberikan efek pada kepuasan dan loyalitas pelanggan (Zhou *et al.*, 2021). Selain itu, kepercayaan pasien yang tercipta dari adanya pelayanan prima membuat pasien menjadi lebih betah, sehingga menjadi loyal (Prakash & Srivastava, 2019). Uraian tersebut mengindikasikan bahwa *service encounter* dan

patient trust mampu menjadi elemen yang memediasi hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty*.

Penelitian ini dilakukan pada pasien peserta JKN di RSUD Langsa. Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis, masih ada sejumlah tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan program JKN salah satunya adalah kualitas layanan. Berikut laporan pengaduan kategori pelayanan kesehatan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa Tahun 2023 disajikan pada Tabel 1.1:

**Tabel 1.1
Laporan Pengaduan Kategori Pelayanan Kesehatan
Kantor BPJS Kesehatan Cabang Langsa Tahun 2023**

Bagian	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
Administrasi	Alur pelayanan tidak jelas	6
	Antrian lama	2
	Pelayanan lambat	2
Pelayanan kesehatan	Antrian pendaftaran pelayanan kesehatan tidak jelas	5
	Jadwal Praktek tidak sesuai	7
	Lamanya antrian pendaftaran di fasilitas kesehatan	17
	Lamanya antrian untuk mendapatkan tindakan medis/pelayanan kesehatan	5
	Obat tidak tersedia dan pasien diminta mencari obat sendiri	2
	Petugas medis dan paramedis tidak ramah	3
	Poli Rumah Sakit tujuan rujukan tutup/tidak update	9
Pelayanan Obat	Praktek dokter tidak sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	2
	Kekosongan obat	3
Total Pengaduan		63

Sumber: Aplikasi BI BPJS Kesehatan, updated April 2024

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa total pengaduan terkait pelayanan kesehatan di tahun 2023 adalah 63 kasus, dengan sumber pelaporan dari kanal tatap muka dan non tatap muka. Sementara yang bersumber dari RSUD Langsa,

sebanyak 2 kasus pelaporan. Angka ini terkesan kecil, namun patut dicurigai sebagai fenomena gunung es, di mana jumlah kasus yang sebenarnya jauh lebih banyak. Fenomena gunung es terjadi ketika jumlah kasus yang dilaporkan secara resmi jauh lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah kasus yang sebenarnya terjadi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya Pasien mungkin merasa takut atau malu untuk melapor karena takut akan stigma atau konsekuensi negatif, seperti mengalami perlakuan yang tidak adil dari pihak rumah sakit. Faktor lain Pasien mungkin tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai pasien, termasuk hak untuk melapor atas ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Akibat dari fenomena gunung es ini, banyak kasus pelanggaran atau ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan tidak terungkap.

Selanjutnya, loyalitas pasien juga tergolong belum baik, dimana berdasarkan observasi awal, terlihat bahwa masih terdapat sedikit pasien yang belum tergolong loyal dalam melakukan kunjungan ke rumah sakit, dimana hal tersebut dilihat dari masih belum optimalnya elemen rekomendasi ke orang lain. Sebagian kecil pasien peserta JKN di RSUD Langsa berpendapat bahwa rumah sakit pemerintah ini belum menjadi rumah sakit yang dapat direkomendasikan ke keluarga ataupun rekan kerabat terdekat. Ini menunjukkan bahwa loyalitas sebagian kecil pasien masih tergolong belum baik.

Faktor selanjutnya yang masih tergolong belum baik adalah kualitas pelayanan (*service quality*). Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada pasien peserta JKN di RSUD Langsa, terlihat bahwa masih terdapat

sedikit pasien yang beranggapan bahwa kualitas pelayanan masih belum baik, seperti elemen kehandalan. Beberapa pasien tersebut berpendapat bahwa masih belum akuran dan belum begitu memuaskan hati pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum begitu baik.

Service encounter juga jadi aspek yang kurang baik, dimana berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada peserta JKN di RSUD Langsa, sebagian kecil pasien berpendapat bahwa interaksi layanan masih belum baik, salah satunya adalah aspek *friendliness*. Sebagian kecil pasien tersebut berpendapat bahwa masih ada pelayanan dan penyampaian informasi yang kurang begitu ramah dan cenderung masih tidak begitu peduli dengan keluhan pasien. Ini menunjukkan bahwa *service encounter* masih tergolong belum baik.

Patient trust juga menjadi aspek yang belum baik. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di peserta JKN di RSUD Langsa, terlihat bahwa sebagian kecil pasien berpendapat bahwa aspek *patient trust* masih kurang baik, seperti aspek menghormati, dimana sebagian kecil pasien tersebut berpendapat bahwa masih ada staf pelayanan rumah sakit yang belum menghormati pasien peserta JKN, sehingga pelayanan dan penyampaian informasi masih kurang baik. Ini menunjukkan bahwa *patient trust* masih belum begitu optimal.

Berdasarkan *research gap* dan permasalahan praktis yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian empiris tentang “Pengaruh *Hospital Service Quality*, *Patient trust* dan *Loyalty* dari Perspektif *Service encounter* pada Peserta JKN di RSUD Langsa”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *service encounter* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *patient trust* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
3. Bagaimana pengaruh *service encounter* terhadap *patient trust* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
4. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *patient loyalty* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
5. Bagaimana pengaruh *service encounter* terhadap *patient loyalty* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
6. Bagaimana pengaruh *patient trust* terhadap *patient loyalty* pada peserta JKN di RSUD Langsa?
7. Bagaimana mediasi *service encounter* pada hubungan *service quality* terhadap *patient trust* pada Peserta JKN di RSUD Langsa?
8. Bagaimana mediasi *service encounter* pada hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa?
9. Bagaimana mediasi *patient trust* pada hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa?
10. Bagaimana mediasi *patient trust* pada hubungan *service encounter* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *service encounter* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *patient trust* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service encounter* terhadap *patient trust* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service encounter* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *patient trust* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
7. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *service encounter* pada hubungan *service quality* terhadap *patient trust* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
8. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *service encounter* pada hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
9. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *patient trust* pada hubungan *service quality* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.
10. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *patient trust* pada hubungan *service encounter* terhadap *patient loyalty* pada Peserta JKN di RSUD Langsa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini dapat dilihat dari sisi teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi ilmiah mengenai *service quality*, *service encounter*, *patient trust* dan *patient loyalty* dalam berbagai tulisan-tulisan ilmiah.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan dan bahan pertimbangan pengambilan keputusan manajerial mengenai aspek *service quality*, *service encounter*, *patient trust* dan *patient loyalty* bagi pemangku kepentingan di RSUD Langsa dan juga rumah-rumah sakit lainnya.