

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Riset kesehatan dasar (Riskesdas) 2013 merupakan riset kedua yang mengumpulkan data dasar indikator kesehatan setelah tahun 2007 yang mempresentasikan gambaran wilayah nasional, provinsi, dan kabupaten/ kota. Indikator yang dihasilkan yaitu status kesehatan dan faktor penentu kesehatan yang bertumpu pada konsep Henrik Blum (Riskesdas, 2013). Untuk mengetahui masalah dibidang kesehatan gigi dan mulut secara menyeluruh perlu dilakukan pengukuran di masyarakat dalam skala nasional.

Melalui Riskesdas 2013, telah dilakukan pengumpulan data sebagai indikator kesehatan gigi dan mulut masyarakat, dengan cara wawancara dan observasi dengan menggunakan instrument (kaca mulut). Wawancara dilakukan pada responden dengan jumlah sampel 1.027.763 orang. Data yang didapat adalah masyarakat bermasalah kesehatan gigi dan mulut. Sarana dan prasarana perlu dilakukan dari tahun ketahun seperti penyediaan rumah sakit umum daerah, rumah sakit khusus, puskesmas, puskesmas keliling, dan posyandu (Riskesdas, 2013).

Salah satu rumah sakit khusus di Sumatera Barat yaitu rumah sakit jantung, rumah sakit mata, rumah sakit khusus bedah tulang dan rumah sakit gigi dan mulut. Salah satu rumah sakit gigi dan mulut dikota padang yaitu RSGM Baiturahmah. RSGM Baiturrahmah merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta merupakan sarana prasarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi mahasiswa dan tenaga kesehatan

profesi kedokteran gigi, yang terikat melalui kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) (Permenkes, 2004).

RSGM Baiturrahmah merupakan rumah sakit khusus gigi dan mulut pertama di kota Padang dan di provinsi Sumatera Barat yang telah di resmikan pada tanggal 12 September 2014, bersamaan dengan pembukaan Bulan Kesehatan Gigi Nasional (BKGN) yang ke-5, kemudian disusul dengan diresmikannya RSGM Universitas Andalas pada awal tahun 2018. Dengan adanya pesaing, RSGM Baiturrahmah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan pelanggannya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan memperhatikan *behavioral compliance* (Hausman, 2004).

Behavioral compliance adalah perilaku pasien selama dan setelah menerima perawatan kesehatan yang mengacu pada sejauh mana pasien mengikuti petunjuk dan saran (Hausman, 2004). *Behavioral compliance* merupakan perilaku patuh pasien untuk mau datang kembali menggunakan layanan dan mau menceritakan hal positif kepada semua orang mengenai pelayanan yang diterimanya dalam konteks positif. Oleh sebab itu *behavioral compliance* perlu diperhatikan, dan untuk mengungkapkan fenomena yang terdapat di RSGM Baiturrahmah, maka dilakukan survey awal mengenai *behavioral compliance* kepada 30 orang pasien yang telah mendapat tindakan/ perawatan gigi dan mulut di RSGM Baiturrahmah.

Tabel 1.1**Hasil Survey Awal *Behavioral Compliance* Pasien di RSGM Baiturrahmah**

| No | <i>Behavioral compliance</i> | Ya | Tidak | (%) Ya |
|------------------|--|----|-------|--------------|
| 1 | Anda mengalami kesulitan mengingat untuk meminum obat | 19 | 11 | 63,3 |
| 2 | Ketika anda sedang dibawah tekanan, anda kadang-kadang berhenti minum obat | 24 | 6 | 80 |
| 3 | Pernahkah anda berhenti minum obat tanpa memberitahukan kepada dokter | 28 | 2 | 93,3 |
| 4 | Pernahkah anda lupa meminum obat | 25 | 5 | 83,3 |
| 5 | Anda kadang-kadang lupa meminum obat selama dua minggu terakhir dengan alasan tertentu | 24 | 6 | 80 |
| 6 | Ketika anda berpergian atau meninggalkan rumah, apakah anda lupa membawa obat | 26 | 4 | 86,6 |
| 7 | Meminum obat tiap hari kurang menyenangkan bagi anda | 21 | 9 | 70 |
| 8 | Apakah anda mengambil obat anda kemarin | 11 | 19 | 36,6 |
| Rata-rata | | | | 74,13 |

Sumber : Survey Awal RSGM Baiturrahmah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan jawaban responden pada kategori Ya yaitu 74,13%, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan berperilaku (*behavioral compliance*) pasien di RSGM Baiturrahmah. Dengan demikian penulis tertarik menjadikan *behavioral compliance* sebagai fokus dalam penelitian ini. Menurut Niven (2002) salah satu faktor yang mempengaruhi *behavioral compliance* adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan (Kotler dan Keller, 2011). Dengan demikian terdapat

hubungan yang bersifat linear antara kepuasan pasien dengan *behavioral compliance*. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien maka makin tinggi pula tingkat *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah. Kebalikan dari pernyataan sebelumnya makin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien maka makin rendah *behavioral compliance* di RSGM Baiturrahmah.

Variabel lain yang mempengaruhi *behavioral compliance* selain kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Menurut Koltler dan Keller pada tahun 2011 kualitas pelayanan adalah keseluruhan serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dan *behavioral compliance*. Dengan pengertian lain apabila semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan berperilaku pasien dan sebaliknya apabila semakin tidak baik kualitas pelayanan yang dipersepsikan pasien maka hal ini akan memberi dampak semakin rendah tingkat kepatuhan berperilaku pasien.

Disisi lain, Lovelock dan Wrigth (2005) menjelaskan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan faktor penentu *behavioral compliance*, namun antara kualitas pelayanan dan kepuasan terdapat hubungan dari kualitas pelayanan kepada kepuasan. Dengan pengertian lain kualitas pelayanan merupakan variabel penentu terhadap kepuasan pasien, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien maka akan

semakin baik kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan sebaliknya.

Berdasarkan uraian sebelumnya dijelaskan bahwa *behavioral complaince* dipengaruhi oleh kepuasan pasien selanjutnya kepuasan pasien berada diantara kualitas pelayanan dan *behavioral complaince* yang dalam hal ini variabel kepuasan pasien dinamakan variabel mediasi. Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Caruana dkk (2000) dimana dalam penelitian tersebut variabel kualitas pelayanan sebagai variabel eksogen, variabel kepuasan sebagai variabel moderasi.

Penelitian lain yang menjadi rujukan bagi penelitian ini adalah Mohamed dan Azizan (2015) dimana dalam penelitian tersebut kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dan *behavioral complaince* sebagai variabel terikat. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris dengan judul “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi dan nilai yang dipersepsikan sebagai pemoderasi ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang berpedoman pada latar belakang penelitian, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah?
4. Apakah kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah??
5. Apakah nilai yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?
6. Apakah nilai yang dipersepsikan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?

1.3 Tujuan Penelitian

Perumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah?
4. Bagaimana pengaruh pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *behavioral compliance* pasien di RSGM Baiturrahmah?
5. Bagaimana pengaruh nilai yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?
6. Bagaimana pengaruh nilai yang dipersepsikan memoderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah?

1.4. Manfaat penelitian

1. Praktis

Sebagai pedoman bagi pengambilan keputusan dan organisasi tentang bagaimana cara meningkatkan *behavioral compliance* dan kepuasan pasien secara optimal, sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi RSGM Baiturrahmah.

2. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terutama melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi atau yang memperkuat variabel *behavioral compliance* dan kepuasan pasien.