

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya permintaan untuk perawatan medis terutama tentang kesehatan gigi dan mulut yang lebih baik telah menjadi standar hidup baru yang sekarang dianggap penting untuk meningkatkan gaya hidup masyarakat. Hasil dari Riset Kesehatan Dasar (RIKESDAS) yang merupakan program Kementerian Kesehatan Republik Indonesia setiap 5 (lima) tahun sekali menemukan bahwa pada tahun 2013 di Sumatera Barat terlihat prevalensi penduduk yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 26%, akan tetapi hanya 8% penduduk yang menerima perawatan gigi dan mulut dari tenaga medis, dimana hasil riset ini telah mengalami peningkatan dari data periode sebelumnya yang pernah dilaporkan pada tahun 2007, dimana prevalensi penduduk yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut sebesar 23% dan hanya 7% penduduk yang menerima perawatan gigi dan mulut dari tenaga medis (Kemenkes RI, 2013).

Meningkatnya layanan perawatan medis telah menjadi perhatian utama pasien saat ini. Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan merupakan salah satu syarat pokok dalam upaya meningkatkan taraf kesehatan khususnya gigi dan mulut masyarakat. Sarana kesehatan tersebut dapat berupa rumah sakit, puskesmas, puskesmas pembantu, puskesmas keliling, balai pengobatan serta tenaga kesehatan perorangan (Depkes RI, 2008). Salah satu rumah sakit khusus untuk perawatan kesehatan gigi dan mulut di kota Padang adalah RSGM Baiturrahmah Padang.

RSGM atau Rumah Sakit Gigi dan Mulut adalah 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, kemudian disusul oleh di diresmikannya RSGM Universitas Andalas pada tahun 2018. Dengan adanya pesaing, RSGM Baiturrahmah dituntut memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan pelanggannya. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan memperhatikan *behavioral intention* pasiennya.

Menurut Dharmesta (2008), *behavioral intention* merupakan suatu niat perilaku atau sikap dari konsumen yang memiliki keinginan untuk menggunakan jasa atau melakukan pembelian secara berulang dan terus menerus. *Behavioural intention* merupakan suatu kondisi dimana pelanggan memiliki intensi atau sikap yang loyal pada suatu *brand, product* dan *company* sehingga secara suka rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain (Kotler dan Keller, 2011). Menurut Reichheld dalam bukunya yang berjudul *The Loyalty Effect*, menyebutkan bahwa menjaga pelanggan yang loyal sangat penting karena dapat memberikan beberapa keuntungan jangka panjang bagi perusahaan (Rully, 2006). Perusahaan yang dimaksud dalam hal ini adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang.

Untuk mengungkapkan fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah, maka dilakukan survey awal mengenai *behavioral intention* pasien, penelitian ini dilakukan kepada 30 orang pasien yang telah mendapat perawatan gigi dan mulut di RSGM Baiturrahmah, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

Hasil *Pra-Survey Behavioral Intention* Pasien RSGM Baiturrahmah Padang

No	Aspek	Persentase (%)	
		Ya	Tidak
1	Saya bersedia untuk merekomendasikan RSGM Baiturrahmah Padang ke orang lain yang membutuhkan pendapat saya	26,7	73,3
2	Saya akan mendorong teman-teman dan kerabat saya pergi ke RSGM Baiturrahmah	30,0	70,0
3	Jika saya memerlukan layanan medis dimasa yang akan datang, saya akan mempertimbangkan RSGM Baiturrahmah Padang sebagai pilihan utama	27,7	73,3
4	Jika saya memerlukan layanan medis dimasa yang akan datang, saya akan menggunakan RSGM Baiturrahmah Padang ini lebih sering	23,3	76,7
5	Jika saya merasa sakit dalam beberapa tahun kedepan, saya akan pergi ke rumah sakit ini lebih jarang	43,3	56,7
Rata-rata		30,0	70,0

Sumber : Survey Awal di RSGM Baiturrahmah (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas jawaban responden pada masing- masing item pernyataan *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang berada pada kategori tidak setuju atau rata-rata jawaban responden dengan kategori tidak setuju adalah sebesar 70%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa masih rendahnya *behavioral intention* (niat berperilaku) pasien di RSGM Baiturrahmah Padang. Dengan demikian, peneliti tertarik meneliti *behavioral intention* sebagai fokus penelitian dalam penelitian ini.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* adalah kepuasan pelanggan, kualitas barang atau jasa dan sikap terhadap pelanggan (Wibowo, 2017). Pendapat lain menurut Bienstock (2006), salah satu faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* adalah kepuasan pelanggan, dimana menurutnya pelanggan yang puas cenderung menghasilkan *behavioral intention* (niat berperilaku) pelanggan untuk berkunjung kembali, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikannya dengan pihak lain. Pelanggan dalam hal ini adalah pasien yang menerima jasa pelayanan kesehatan. Terciptanya tingkat kepuasan yang lebih tinggi disebabkan oleh penetapan kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih baik (Amin dan Nasharuddin, 2013).

Menurut Zeithaml dkk (2006), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan dugaan konsumen terhadap suatu jasa, apakah suatu jasa telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari konsumen tersebut. dimana, salah satu dari penyebab kepuasan pasien adalah hubungan interpersonal antara pasien dan pihak penyedia layanan kesehatan (White, 2009). Kepuasan pasien dalam menerima perawatan di RSGM Baiturrahmah Padang menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk di perhatikan karena akan mempengaruhi *behavioral intention* pasien tersebut, disisi lain, dalam penelitiannya Amin dan Nasharuddin (2013), menemukan bahwa penetapan kualitas layanan rumah sakit yang lebih tinggi akan menyebabkan pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

Parasuraman dkk (1996), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu, sedangkan menurut pendapat Tjiptono (2008), kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang

diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. *Patient safety* merupakan salah satu upaya yang diterapkan untuk menjaga kualitas layanan dengan cara mencegah cedera yang disebabkan oleh kesalahan karena melakukan tindakan atau tidak mengambil tindakan yang harusnya diambil (Yahya, 2006).

Peneliti yang meneliti variabel *behavioral intention*, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan relatif banyak seperti penelitian yang dilakukan oleh Aliman dan Mohamad (2013), dalam penelitiannya menggunakan variabel kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention* dengan objek penelitian di RS Swasta Malaysia dan sampel sebanyak 273 orang pasien RS Swasta Malaysia serta menggunakan teknik analisis dengan SPSS, sedangkan pada penelitian yang saya lakukan menggunakan variabel *behavioral intention*, kepuasan pasien, kualitas pelayanan ditambah variabel *Patient safety* seperti pada penelitian oleh Jandavath (2016) sebagai variabel anteseden dengan objek penelitian di RSGM Baiturrahmah Padang dan sampel sebanyak minimal 80 responden dan menggunakan teknik analisis dengan *SmartPLS*.

Secara empiris, hasil penelitian Ismail dkk (2017), Aliman dan Mohamad (2013), Olloruniwo (2006), Gounaris dkk (2010) menemukan adanya pengaruh yang positif antara kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention* pasien, tetapi penelitian lain yang dilakukan oleh Rahman (2018), dalam penelitiannya menemukan kepuasan pasien tidak memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention*, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan ketika kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention*.

Dengan demikian, dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral intention* dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi dan *Patient Safety* sebagai Variabel Antesenden di RSGM Baiturrahmah Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Apakah *patient safety* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSGM Baiturrahmah Padang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah Padang?
4. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang?
5. Apakah kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis adanya:

1. Pengaruh *patient safety* terhadap kualitas pelayanan di RSGM Baiturrahmah Padang
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah Padang
4. Pengaruh kepuasan pasien terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang
5. Kepuasan pasien memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

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

2. Praktis

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