

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang – Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 mendefinisikan rumah sakit adalah sarana yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berupaya untuk peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Sehingga pihak rumah sakit harus bisa memperhatikan perilaku pasien dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengobatan pasien (Halim & Wahyoedi, 2025).

Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016 – 2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 2.985. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2019 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (Primadi, 2021). Menurut Primadi (2021), di bukunya yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan bahwa penduduk di Indonesia pada tahun 2020 adalah sebesar 271.066.366 jiwa. Sehingga, peningkatan rumah sakit di Indonesia terjadi karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Hal tersebut supaya seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan bisa terpenuhi secara rata. Namun demikian, peningkatan jumlah dari layanan kesehatan tersebut juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pasien tidak hanya memperoleh akses layanan, tetapi juga mendapatkan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu berfokus pada perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan, baik dari aspek fasilitas fisik maupun pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

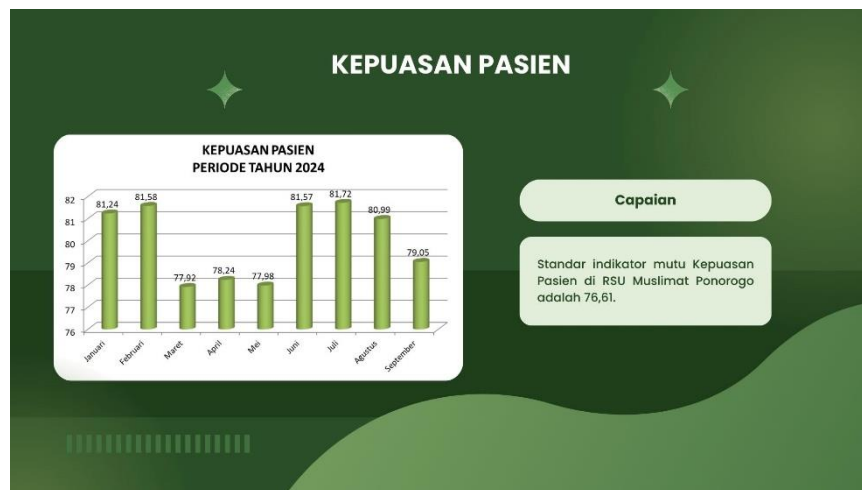
Peningkatan layanan kesehatan juga dialami di provinsi Jawa Timur, Kabupaten Ponorogo yang pada tahun 2021 tercatat memiliki sarana kesehatan terdiri dari 1 rumah sakit umum milik pemerintah dan 5 rumah sakit swasta. Selain layanan rumah sakit di Kabupaten Ponorogo memiliki 19 puskesmas perawatan, 12 puskesmas non perawatan, 40 puskesmas keliling,

56 puskesmas pembantu, dan 36 klinik pratama (Kesehatan & Ponorogo, 2021).

Dari banyaknya layanan kesehatan tersebut, salah satu rumah sakit swasta yang ada di Ponorogo yaitu RSUD Muslimat Ponorogo. RSUD Muslimat Ponorogo memiliki visi untuk menjadi rumah sakit pilihan masyarakat yang Islami, berkualitas, nyaman dan terjangkau. Selain itu juga memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang memuaskan pasien atau pelanggan secara profesional dan islami. Oleh karena itu, RSUD Muslimat Ponorogo selalu berbenah untuk menjadi rumah sakit yang lebih baik dan lebih maju.

Bentuk perkembangan RSUD Muslimat Ponorogo yaitu, saat ini sudah terakreditasi paripurna dan sedang melakukan pembangunan Gedung Abdurrahman Wahid yang rencananya akan dibangun gedung dengan 7 lantai. Pembangunan Gedung Abdurrahman Wahid merupakan kebijakan strategis untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan, termasuk perluasan ruang rawat inap dan poliklinik. Dengan pembangunan gedung tersebut, menandakan bahwa RSUD Muslimat Ponorogo mempunyai tujuan untuk modernisasi fasilitas fisik, yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien, efisiensi operasional, dan daya tarik rumah sakit.

Dilihat sebelum adanya pembangunan Gedung Abdurrahman Wahid, RSUD Muslimat Ponorogo memiliki 2 gedung yang difungsikan untuk rawat inap dan rawat jalan, dimana di gedung rawat jalan sebelum ada pembangunan hanya memiliki 2 lantai, sedangkan di rawat inap memiliki 3 lantai. Rencana dari pembangunan Gedung Abdurrahman Wahid nantinya, selain untuk meningkatkan fasilitas juga meningkatkan perluasan tempat supaya bisa memfasilitasi banyak pasien yang membutuhkan layanan pengobatan, baik pasien di rawat jalan maupun pasien di rawat inap. Dari peningkatan layanan yang dilakukan oleh RSUD Muslimat Ponorogo, khususnya dari aspek fasilitas fisik atau *physical evidence* dan *patient experience*, nantinya bertujuan juga untuk meningkatkan kepuasan pasien.



Berdasarkan data capaian kepuasan pasien RSU Muslimat Ponorogo tahun 2024, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien masih menunjukkan kondisi yang fluktuatif dan belum menunjukkan peningkatan yang konsisten. Sehingga jika dilihat dari data tersebut, bahwa masih ada pasien yang belum merasa puas dengan layanan yang ada di RSU Muslimat Ponorogo.

Dalam konteks layanan kesehatan, pasien dapat dipandang sebagai konsumen yang memiliki perilaku dalam memilih, menggunakan, dan mengevaluasi layanan yang diterima. Perilaku konsumen menggambarkan bagaimana individu menilai pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu layanan. Setelah menerima pelayanan, pasien akan melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diterima dan membandingkan dengan harapan yang dimiliki. Hasil evaluasi tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Apabila pengalaman yang dirasakan pasien sesuai atau melebihi harapan, maka akan menimbulkan kepuasan yang pada akhirnya mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menurunkan kepuasan serta mengurangi niat pasien untuk kembali. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memahami

faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dan perilaku kunjungan ulang pasien.

Menurut penelitian dari Yunningsih (2022), kepuasan dipengaruhi oleh bukti fisik atau *physical evidence*. *Physical evidence* adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaan dan kredibilitas suatu perusahaan kepada pihak luar. Unsur ini mencakup penampilan serta kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki. Bukti fisik dapat berupa fasilitas yang tersedia, seperti fasilitas fisik yang meliputi gedung, gudang, dan fasilitas fisik lainnya, serta teknologi yang meliputi peralatan dan perlengkapan yang digunakan serta penampilan karyawan (Yunningsih, 2022)

Dengan kepuasan pasien tersebut yang dipengaruhi oleh *physical evidence* akan menciptakan pengalaman pasien. Apabila pengalaman dari kualitas layanan yang ada di RSUD Muslimat Ponorogo sesuai ekspektasi pasien, maka akan menciptakan pengalaman pasien yang positif, tetapi jika sebaliknya, fasilitas yang diberikan tidak sesuai ekspektasi pasien maka akan menciptakan pengalaman pasien negative. Selain itu, apabila kualitas *physical evidence* yang diberikan semakin baik maka persepsi pasien terhadap kualitas layanan akan meningkat sehingga kepuasan pasien juga meningkat (Angelica et al., 2022)

Apabila kualitas layanan dari *physical evidence* dan pengalaman pasien baik maka pasien akan merasa puas, sehingga menimbulkan kunjungan ulang atau *revisit intention*. *Revisit intention* adalah bentuk perilaku atau keinginan pelanggan untuk kembali, memberikan rekomendasi positif, dan memilih untuk tinggal lebih lama dari yang direncanakan (Safitri et al., 2025). Menurut penelitian Safitri et al. (2025) hasil dari *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* dan hasil penelitiannya menemukan bahwa kepuasan atau *satisfaction* mampu memediasi pengaruh *physical evidence* terhadap *revisit intention*. Sedangkan menurut penelitian Octaviani et al (2022) menyatakan bahwa *patient experience* atau pengalaman pasien mempengaruhi niat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Muslimat Ponorogo dengan objek penelitiannya adalah

pasien yang menggunakan layanan kesehatan di RSUD Muslimat Ponorogo. Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, RSUD Muslimat Ponorogo sedang melakukan pengembangan fasilitas melalui pembangunan gedung baru, sehingga menjadi kondisi yang relevan untuk mengkaji bagaimana pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan dan pengalaman pasien. Kedua, masih ditemukannya kondisi kepuasan pasien yang belum stabil menunjukkan adanya peluang untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor – faktor yang mempengaruhinya. Ketiga, penelitian yang menggabungkan variable *physical evidence*, *patient experience*, dan *patient satisfaction* sebagai mediasi terhadap *revisit intention* masih terbatas, khususnya pada konteks rumah sakit daerah. Oleh karena itu, RSUD Muslimat Ponorogo menjadi objek yang tepat untuk mengkaji permasalahan tersebut.

Dari penelitian tersebut alasan menggunakan mediasi *satisfaction* karena, secara teoritis kepuasan muncul setelah pasien membandingkan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas dalam memiliki kecenderungan untuk kembali. Artinya, *physical evidence* dan *patient experience* mempengaruhi kepuasan terlebih dahulu, kemudian kepuasan mempengaruhi niat kunjungan ulang (Doni & Andi, 2025; Kotler, 2002).

Penelitian ini penting dilakukan karena rumah sakit tidak cukup hanya memberikan layanan, tetapi juga harus memastikan bahwa pasien merasa puas dan mau kembali berobat di tempat yang sama. Saat ini, RSUD Muslimat Ponorogo sedang melakukan pembangunan dan peningkatan fasilitas. Perubahan ini tentu bisa berdampak pada kenyamanan dan pengalaman pasien, baik secara positif maupun negatif. Selain itu, dari data yang ada terlihat bahwa kepuasan pasien belum stabil. Artinya, masih ada hal – hal dalam pelayanan yang perlu diperbaiki. Namun, belum diketahui secara pasti faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan keinginan pasien untuk kembali berobat. Melalui penelitian ini, dapat diketahui apakah *physical evidence* dan *patient experience* benar – benar berpengaruh terhadap kepuasan dan niat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini nantinya bisa

membantu pihak rumah sakit untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh *physical evidence* dan *patient experience* terhadap *revisit intention* dengan peran mediasi *satisfaction* menjadi sangat relevan untuk mendukung strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSUD Muslimat Ponorogo ?
2. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo?
3. Apakah *Patient Experience* berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSUD Muslimat Ponorogo?
4. Apakah *Patient Experience* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo?
5. Apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo?
6. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo?
7. Apakah *Patient Satisfaction* memediasi *Patient Experience* terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *physical evidence* dan *patient experience* terhadap *revisit intention* yang dimediasi *satisfaction* di RSUD Muslimat Ponorogo. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSUD Muslimat Ponorogo

- b. Untuk mengetahui apakah *Physical Evidence* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo
- c. Untuk mengetahui apakah *Patient Experience* berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSUD Muslimat Ponorogo
- d. Untuk mengetahui apakah *Patient Experience* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo
- e. Untuk mengetahui apakah *Patient Satisfaction* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo
- f. Untuk mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo
- g. Untuk mengetahui apakah *Patient Satisfaction* memediasi *Patient Experience* terhadap *Revisit Intention* di RSUD Muslimat Ponorogo

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- (1) Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit, pemasaran jasa, dan perilaku konsumen khususnya terkait *physical evidence*, *patient experience*, *satisfaction*, dan *revisit intention*
- (2) Memperkaya literatur empiris mengenai hubungan variable – variable tersebut pada konteks rumah sakit swasta di Ponorogo, yang selama ini masih terbatas dilakukan
- (3) Memberikan model konseptual mengenai peran mediasi *satisfaction* dalam meningkatkan niat kunjungan ulang pasien, sehingga dapat digunakan pada penelitian lain di bidang layanan kesehatan

b. Manfaat Praktis

(1) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya di bidang pemasaran, perilaku konsumen, dan metodologi penelitian. peneliti memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana strategi pemasaran jasa, seperti kualitas pada *physical evidence* dan *patient experience* serta *satisfaction*, berpengaruh nyata terhadap perilaku kunjungan ulang pasien atau *revisiti intention*. Penelitian ini juga meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengelola data primer melalui penyebaran kuesioner, menganalisis data menggunakan perangkat lunak statistik (seperti SPSS atau *SmartPLS*), serta menyusun laporan ilmiah yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

(2) Bagi Manajemen RSUD Muslimat Ponorogo

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan terkait peningkatan fasilitas fisik rumah sakit, khususnya setelah pembangunan Gedung Abdurahman Wahid 7 lantai. Selain itu juga bisa memberikan informasi mengenai aspek – aspek layanan yang paling menentukan kepuasan dan loyalitas pasien, sehingga dapat dijadikan prioritas perbaikan serta dapat membantu manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk mendorong kunjungan ulang pasien.

(3) Bagi Pemerintah Daerah atau Dinas Kesehatan

Memberikan data empiris terkait kualitas pelayanan rumah sakit swasta di daerah yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam kebijakan pembangunan kesehatan dan pembinaan mutu layanan kesehatan.

(4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi dan landasan teori bagi penelitian yang ingin mengkaji faktor yang mempengaruhi *revisit intention* atau variable terkait lainnya dalam konteks ilmu kesehatan masyarakat dan manajemen layanan kesehatan.