

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pelayanan kesehatan terus mengalami transformasi sebagai respons terhadap perubahan kebutuhan masyarakat, kemajuan teknologi, dan pergeseran pola kompetisi antara penyedia layanan kesehatan. Rumah sakit sebagai organisasi jasa bermutu tinggi tidak lagi dipandang semata sebagai tempat memberikan layanan medis, tetapi sebagai institusi yang harus mengelola hubungan pelanggan secara strategis untuk menciptakan nilai, pengalaman pasien, serta loyalitas jangka panjang. Dalam konteks layanan kesehatan, **retensi pasien** menjadi indikator strategis yang berkaitan erat dengan keberlangsungan finansial, reputasi organisasi, dan pengurangan biaya pemasaran untuk menjaring pasien baru (Hammad & Ramie, 2022).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks rumah sakit, **kepuasan pasien** berperan penting sebagai mediator yang menghubungkan faktor internal organisasi seperti **kualitas pelayanan, trust (kepercayaan), dan Customer Relationship Management (CRM)** dengan konsekuensi perilaku pasien seperti loyalitas atau retensi jangka panjang pasien. Wullan, Wiyadi, Adji, dan Nasir (2025) menemukan bahwa pelayanan berkualitas dan kepercayaan pasien secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong loyalitas dalam lingkungan klinik kesehatan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan holistik terhadap pengalaman pasien di fasilitas kesehatan (Wullan et al., 2025).

CRM merupakan pendekatan strategis yang menempatkan pasien sebagai fokus utama dalam seluruh proses pelayanan dan interaksi. CRM yang efektif merangkum pengelolaan informasi pasien, komunikasi yang berkelanjutan, serta pengembangan hubungan yang personal dan responsif, sehingga dapat mendukung persepsi positif pasien terhadap layanan (Ferrer-Estévez & Chalmeta, 2023). Dalam sektor kesehatan, implementasi CRM telah

dikaitkan dengan peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien karena strategi ini membantu rumah sakit mengenali kebutuhan pasien secara lebih baik dan memberikan layanan yang disesuaikan dengan ekspektasi pasien. Penelitian terdahulu di beberapa rumah sakit di Ghana menunjukkan bahwa CRM memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ketika dikendalikan melalui kepuasan pasien (Gordon Abekah, 2021).

Selain CRM, **kualitas pelayanan** menjadi variabel fundamental yang menentukan penilaian pasien terhadap layanan kesehatan. Dimensi kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik telah terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien dan kepuasan pasien, yang secara tidak langsung mendukung loyalitas pasien di fasilitas kesehatan (Apyani, 2025). Khususnya pada pasien peserta BPJS Kesehatan, studi empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi tantangan utama di rumah sakit Indonesia karena kompleksitas administrasi dan persepsi ketidakkonsistenan layanan, sehingga berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pasien. Studi oleh Rahayu, Nuryakin, dan Surwanti (2021) menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien pengguna BPJS, yang kemudian berhubungan dengan kepuasan pasien.

Faktor **kepercayaan pasien** juga merupakan pilar utama dalam hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Kepercayaan mencerminkan keyakinan pasien bahwa rumah sakit memiliki kompetensi, integritas, serta niat baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian di klinik dan rumah sakit menunjukkan bahwa kepercayaan berperan tidak hanya sebagai prediktor langsung loyalitas pasien tetapi juga memperkuat efek kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai mediator di antara hubungan tersebut (Rampi et al., 2025; Sari et al., 2019).

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) di Indonesia, pasien memiliki pilihan lebih banyak terhadap fasilitas rujukan karena sistem rujukan yang lebih fleksibel. Meskipun jumlah kunjungan pasien BPJS di rumah sakit tertentu relatif tinggi, peningkatan angka kunjungan belum tentu sejalan dengan retensi pasien yang optimal. Keluhan terkait waktu

tunggu yang lama, keterbatasan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta perbedaan persepsi terhadap standar mutu layanan menjadi tantangan signifikan yang memengaruhi *patient experience* secara keseluruhan. Ketidakpuasan yang muncul dapat berdampak langsung terhadap keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit di masa mendatang (Hammad & Ramie, 2022).

Meskipun kajian mengenai kepuasan dan loyalitas pasien telah banyak dilakukan dalam literatur manajemen pelayanan kesehatan, penelitian-penelitian tersebut masih menunjukkan keterbatasan baik dari sisi konseptual, kontekstual, maupun metodologis. Sebagian besar studi terdahulu cenderung menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, atau Customer Relationship Management (CRM) secara terpisah terhadap kepuasan atau loyalitas pasien, tanpa mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu kerangka konseptual yang komprehensif. Akibatnya, pemahaman mengenai mekanisme pembentukan retensi pasien secara menyeluruh masih belum optimal.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian tiga faktor strategis, yaitu Customer Relationship Management, kualitas pelayanan, dan kepercayaan, dalam satu model struktural yang menempatkan **kepuasan pasien sebagai variabel mediasi** dalam membentuk retensi pasien. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih utuh dalam menjelaskan bahwa retensi pasien tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kualitas layanan atau kepercayaan semata, tetapi terbentuk melalui proses evaluasi pengalaman pelayanan yang tercermin dalam tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman teoritis mengenai peran kepuasan pasien sebagai mekanisme penghubung (*intervening mechanism*) antara praktik manajerial rumah sakit dan perilaku pasien jangka panjang.

Selain itu, keterbaruan penelitian ini juga terletak pada **konteks empiris yang dikaji,** yaitu pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit swasta. Karakteristik pasien BPJS memiliki kompleksitas tersendiri yang berbeda dengan pasien umum, baik dari sisi

persepsi mutu layanan, proses administrasi, keterbatasan fasilitas, maupun intensitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada pasien rawat jalan, klinik kesehatan, atau rumah sakit non-BPJS, sehingga temuan yang dihasilkan belum sepenuhnya merepresentasikan dinamika pelayanan kesehatan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi kontekstual dengan menghadirkan bukti empiris pada lingkungan pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat persaingan dan keterbatasan sumber daya yang lebih kompleks.

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris tersebut, menjadi penting untuk melakukan penelitian yang komprehensif terhadap pengaruh CRM, kualitas pelayanan, dan kepercayaan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien terhadap retensi pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dengan *Partial Least Squares (PLS)* karena kemampuannya dalam menguji hubungan kompleks antar variabel laten berbasis data kuesioner. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memetakan pengaruh langsung maupun mediasi variabel kepuasan pasien secara simultan dalam kerangka konseptual yang komprehensif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Customer Relationship Management berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh Customer Relationship Management terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap retensi pasien rawat inap BPJS di Rumah Sakit Royal Prima Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Royal Prima Medan dalam meningkatkan strategi CRM untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien.
2. Menjadi dasar evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien rawat inap BPJS.
3. Menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam penerapan metode Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan SmartPLS.