

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Guspianto et al., 2023). Dalam konteks rumah sakit berbasis syariah, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah juga menjadi aspek penting yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien (Mat et al., 2021). Loyalitas pasien bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan, tetapi juga oleh kepatuhan syariah yang dijalankan oleh rumah sakit (Alfarizi & Arifian, 2023). Namun, meskipun berbagai penelitian telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien, masih terdapat gap penelitian mengenai peran mediasi kepercayaan pasien dalam hubungan antara kepuasan, kualitas layanan, dan kepatuhan syariah terhadap loyalitas pasien (Durmuş & Akbolat, 2020; Liu et al., 2021).

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas juga didukung oleh data yang menunjukkan bahwa industri layanan kesehatan dan kegiatan sosial merupakan sektor dengan pertumbuhan tercepat, mencapai 14,06% secara tahunan di Indonesia (Annur et al., 2023). Berdasarkan data dari WHO (2023), peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya layanan kesehatan yang bermutu. Akan tetapi, di sisi lain, masih banyak masyarakat Indonesia yang memilih untuk berobat ke luar

negeri, terutama ke Malaysia dan Singapura, karena merasa layanan kesehatan dalam negeri belum optimal (Katadata, 2019). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kualitas layanan yang dapat berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit domestik.

Data perkembangan jumlah rumah sakit umum dalam lima tahun terakhir di Indonesia juga menunjukkan tren peningkatan, sebagaimana disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia 2018 - 2022

| No. | Jenis Rumah Sakit | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Pemerintah Pusat | 200 | 210 | 220 | 230 | 240 |
| 2 | Pemerintah Daerah | | | | | |
| | - Pemerintah Provinsi | 250 | 260 | 270 | 280 | 290 |
| | - Pemerintah Kabupaten/Kota | 458 | 480 | 490 | 510 | 520 |
| | Sub Total | 708 | 740 | 760 | 790 | 810 |
| 3 | Rumah Sakit Swasta | 1.290 | 1.319 | 1.364 | 1.429 | 1.500 |
| | Total | 2.198 | 2.269 | 2.344 | 2.449 | 2.550 |

(Sumber: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI, 2023)

Jika mengacu pada data di atas, terlihat bahwa jumlah rumah sakit umum di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan ini tidak serta-merta menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Masih terdapat kesenjangan dalam hal distribusi rumah sakit, kualitas tenaga medis, serta kepatuhan terhadap standar layanan yang diakui secara nasional maupun internasional. Selain itu, aspek akreditasi rumah sakit masih menjadi tantangan utama dalam memastikan mutu pelayanan kesehatan. Sebanyak 16,9% dari total rumah sakit di Indonesia belum terakreditasi, yang berarti belum melalui proses penilaian standar mutu pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah rumah sakit meningkat, masih

terdapat tantangan dalam hal peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Berangkat dari berbagai fenomena permasalahan kesehatan, baik dalam ranah teori maupun praktik, maka penting bagi rumah sakit berbasis syariah untuk memastikan bahwa loyalitas pasien dapat terbentuk dengan baik. Loyalitas pasien harus didukung oleh berbagai elemen, termasuk kepercayaan, kualitas layanan yang profesional, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. Selain itu, kepuasan pasien juga menjadi faktor utama yang dapat berperan dalam membentuk loyalitas pasien.

Loyalitas pasien didefinisikan sebagai persepsi pelanggan (pasien) terhadap komitmen yang kuat untuk terus menggunakan layanan rumah sakit meskipun terdapat pengaruh eksternal yang dapat mendorongnya untuk beralih ke penyedia layanan lain. Loyalitas ini juga tercermin dalam kecenderungan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Ferguson et al., 2006). Menurut Kotler et al., (2018), loyalitas merupakan komitmen kuat seseorang untuk kembali menggunakan suatu produk atau layanan di masa depan. Salah satu indikator loyalitas adalah keinginan pasien untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Loyalitas pasien tidak terlepas dari faktor kepercayaan. Huang et al., (2021), mendefinisikan kepercayaan sebagai pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang suatu objek, atribut, dan manfaatnya. Menurut Ding Mao dalam Putra et al., (2017), kepercayaan merupakan keyakinan bahwa kata-kata atau janji seseorang dapat dipercaya dan bahwa seseorang akan memenuhi

kewajibannya dalam suatu hubungan pertukaran. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pasien merupakan faktor utama dalam menciptakan loyalitas. Kepercayaan ini tidak dapat hanya diakui oleh pihak rumah sakit, tetapi harus dibangun sejak awal dan dibuktikan dalam setiap aspek layanan.

Dalam penelitian mengenai loyalitas pasien di rumah sakit, telah banyak studi yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Misalnya, penelitian di Rumah Sakit Hermina Arcamanik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, komunikasi, kepercayaan merek, dan kepercayaan pasien kepada dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai mediator (Mellena, 2024). Selain itu, penelitian Parengkuan et al., (2024) menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan niat berperilaku, menemukan bahwa kepuasan terhadap layanan dokter, staf unit gawat darurat, dan lingkungan unit gawat darurat berhubungan dengan kepuasan umum pasien dan niat berperilaku. Dalam penelitian lainnya, kualitas layanan telah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Parasuraman et al., 1988). Selain itu, penelitian oleh (Kazi et al., 2024) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit swasta.

Namun, terdapat keterbatasan dalam penelitian-penelitian tersebut terkait dengan penerapan kepatuhan syariah sebagai variabel yang

mempengaruhi loyalitas pasien. Belum banyak studi yang secara khusus mengeksplorasi peran kepatuhan syariah dalam konteks rumah sakit yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Penelitian Wahyuningsih et al., (2023) menemukan bahwa kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, dan kepatuhan syariah terhadap loyalitas pasien di rumah sakit syariah di Riau. Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berharga, studi tersebut masih terbatas pada satu wilayah dan belum membahas secara lebih luas bagaimana variabel-variabel tersebut berinteraksi di rumah sakit syariah lain dengan karakteristik pasien yang berbeda.

Selain itu, penelitian sebelumnya yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien terhadap loyalitas masih lebih banyak dilakukan pada rumah sakit konvensional dibandingkan dengan rumah sakit syariah. Sebagai contoh, penelitian oleh Amin & Fauziah Novianti (2023) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pasien di RSUD Salewangan, namun belum memasukkan aspek kepatuhan syariah sebagai faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit berbasis Islam. Begitu pula penelitian oleh Purba et al., (2021) yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di poliklinik bedah saraf, tetapi tidak mempertimbangkan kepatuhan syariah sebagai variabel dalam model penelitian mereka.

Lebih lanjut, penelitian oleh Sugiharto et al., (2023) menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas di fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam program Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN). Namun, penelitian ini juga belum memperhitungkan faktor kepercayaan dan kepatuhan syariah sebagai aspek yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit berbasis Islam. Sofia (2023) dalam studinya di rumah sakit gigi dan mulut pendidikan di Jakarta menemukan bahwa kepuasan pasien dapat dimediasi oleh kepercayaan pasien dan citra merek rumah sakit, tetapi penelitian ini juga tidak memasukkan aspek syariah dalam analisisnya.

Dalam kaitannya dengan kepatuhan syariah, penelitian oleh Harahap et al., (2021) menemukan bahwa kepatuhan syariah dapat meningkatkan kepercayaan pasien, tetapi belum menguji pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. Penelitian oleh (Masyhudi, 2023) menekankan bagaimana rumah sakit syariah menerapkan maqashid syariah untuk menjamin dan mendampingi pasien dalam mendapatkan hak beribadah, yang menunjukkan bahwa kepatuhan syariah merupakan faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Meskipun demikian, studi ini lebih bersifat deskriptif dan belum menguji hubungan kausal antara kepatuhan syariah, kepuasan, dan loyalitas pasien secara empiris.

Fenomena ini memperlihatkan adanya gap penelitian yang perlu diisi, yaitu menguji bagaimana kepatuhan syariah, bersama dengan kepercayaan dan kualitas layanan, dapat mempengaruhi loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediator. Selain itu, masih terdapat keterbatasan dalam metode penelitian yang digunakan. Banyak studi sebelumnya menggunakan metode regresi linier sederhana atau SEM berbasis covariance (Setiawan & Wijaya,

2022), yang kurang fleksibel dalam menangani kompleksitas hubungan antar variabel. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang lebih efektif dalam menganalisis data dengan banyak indikator dan distribusi yang tidak normal (Hair et al., 2019).

Dengan demikian, penelitian yang berjudul "Peran Kepercayaan Pasien dalam Memediasi Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kepuasan Pasien dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien: Studi Kuantitatif dengan Pendekatan Partial Least Squares (PLS-SEM) di RS Muhammadiyah Amanah Sumpuih" akan mengisi gap penelitian tersebut. Penelitian ini akan memberikan kontribusi baru dengan mengeksplorasi peran kepatuhan syariah secara lebih mendalam dan menggunakan metode PLS-SEM untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam konteks rumah sakit syariah yang memiliki karakteristik pasien berbeda dari penelitian sebelumnya.

Rumah Sakit Muhammadiyah Amanah Sumpuih dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu rumah sakit berbasis syariah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan sesuai prinsip Islam. Rumah sakit ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tidak hanya berorientasi pada aspek medis tetapi juga nilai-nilai syariah. Namun, masih minim penelitian yang secara khusus mengkaji loyalitas pasien di rumah sakit ini, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan manajemen rumah sakit berbasis syariah di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah hospital syariah compliance berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
4. Apakah hospital syariah compliance berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
7. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
8. Apakah kepercayaan pasien memediasi hubungan antara hospital syariah compliance dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?
9. Apakah kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?

10. Apakah kepercayaan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh hospital syariah compliance terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
2. Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
4. Untuk menguji pengaruh hospital syariah compliance terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
5. Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
6. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
7. Untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
8. Untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien dalam memediasi hubungan antara hospital syariah compliance dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh

9. Untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien dalam memediasi hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh
10. Untuk menguji pengaruh kepercayaan pasien dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada pasien yang mendapatkan layanan kesehatan di RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh. Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepercayaan, kualitas layanan, kepatuhan syariah, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis data menggunakan PLS-SEM untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoretis

1. Memberikan kontribusi akademik dengan mengintegrasikan variabel kepatuhan syariah dalam model penelitian loyalitas pasien.
2. Menguji peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara kepercayaan, kualitas layanan, dan kepatuhan syariah terhadap loyalitas pasien.

3. Menggunakan pendekatan PLS-SEM dalam penelitian kesehatan untuk memberikan model analisis yang lebih komprehensif.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi strategis bagi RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dalam meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kepercayaan, kualitas layanan, dan kepatuhan syariah.
2. Menjadi referensi bagi rumah sakit syariah lainnya dalam mengembangkan strategi berbasis perspektif Islam guna meningkatkan loyalitas pasien.

1.5.3. Manfaat Metodologis

1. Menggunakan PLS-SEM sebagai metode analisis yang lebih fleksibel dalam menangani hubungan variabel yang kompleks.
2. Menyediakan model penelitian yang dapat digunakan dalam kajian-kajian serupa di sektor kesehatan berbasis syariah.