

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri dibidang layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat maka kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima semakin meningkat, ini mendorong tumbuhnya rumah sakit baru dengan pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Hanifah & Khaidir, 2021). Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi juga memberikan dampak peningkatan pengetahuan masyarakat baik secara global maupun lokal, sehingga masyarakat lebih selektif dalam menentukan pilihan pelayanan bidang jasa, salah satunya pelayanan kesehatan.

Layanan kesehatan sudah menjadi industri yang menguntungkan dan menarik investor untuk menanamkan modalnya. Pertumbuhan rumah sakit ini menimbulkan kompetisi (*competition*) yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif, dan ini merupakan tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan organisasi (Setianingsih, & Susanti, 2021). Tantangan seperti ini menghadapkan para pelaku pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit baik pihak pemerintah maupun swasta pada dua pilihan, yaitu masuk dalam arena kompetisi dengan melakukan perubahan dan perbaikan atau keluar arena kompetisi tanpa dibebani perubahan dan perbaikan (Soumokil, Syfar, & Yusuf, 2021). Oleh karena itu diperlukan alternatif strategi

bersaing yang tepat agar rumah sakit mampu bersaing dengan kompetitor lainnya. Kondisi lingkungan usaha demikian mengharuskan rumahsakit meningkatkan kualitas dan mutu layanan agar tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategi.

Meningkatnya jumlah kelas menengah di Indonesia maka tuntutan layanan kesehatan menjadi semakin tinggi yang mendorong tumbuhnya rumah sakit swasta dan menjadikan sektor layanan kesehatan menjadi industri yang berorientasi profit dan harus bersaing dengan ketat. Data lain menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia khususnya kelas menengah keatas belum puas dengan kualitas dan layanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini terlihat dari tahun ketahun jumlah pasien yang berobat ke luarnegeri khususnya Singapura, Penang Malaysia semakin meningkat (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa kualitas layanan tidak terlepas dari kinerja Tenaga dokter spesialis, sarana dan prasarana peralatan medis dan tenaga kerja pendukungnya serta sistem kerja yang harus dikelola secara efektif dan efisien untuk memenangi persaingan. Karena itu berlakunya era Masyarakat Ekonomi Asean mulai th 2015 maka kompetisi makin terbuka yang menjadi tantangan pengelola rumah sakit di Indonesia.

Rumah Sakit masa kini menghadapi tantangan berat, termasuk menghadapi era globalisasi. Globalisasi ekonomi dan liberalisasi perdagangan serta investasi adalah lahan dasar untuk sistem pasar bebas. Pasar bebas berarti persaingan bebas, termasuk persaingan bebas dalam jasa pelayanan kesehatan (Velthoven, Cordon, & Challagalla, 2019). Dalam persaingan secara umum, ada

yang dinamakan segitiga persaingan, yaitu: 1) *customer* (Pelanggan); 2) *competitor* (pesaing); dan 3) *corporate* (rumah sakit itu sendiri).

Tantangan utama secara nasional atau makro adalah bahwa kebutuhan akan kesehatan (*health needs*) secara kuantitatif dan kualitatif sangat meningkat, karena itu dibutuhkan lebih banyak sumber daya kesehatan (*health resources*) yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang meningkat itu (Karsana & Murhadi, 2021). Sedangkan, sumber daya untuk itu (SDM, dana, sarana, ilmu dan teknologi, manajemen, material kesehatan, obat, dll) terbatas. ehingga kesenjangan antara kebutuhan dan sumber daya cenderung menjadi semakin besar (Swain & Kar, 2018). Inilah yang menjadi masalah dan tantangan bagi rumah sakit kita dalam globalisasi. Di dalam rumah sakit, tantangan itu muncul dari konsumen atau pasien, sebab pemakai jasa sudah lebih tinggi lagi tuntutan akan pelayanan yang baik dan bermutu, yang hal ini juga dialami dalam proses operasional RS Nahdlatul Ulama (NU) di Kabupaten Tuban.

RS NU Tuban merupakan rumah sakit yang tergolong masih muda, yang pada tahun 2014 mulai mampu merubah statusnya dari RS Type D menjadi RS Type C. Upaya ini dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit NU secara umum, termasuk di dalamnya pelayanan jasa, dimana jasa yang menitik beratkan pada kinerja seluruh komponen di RS, baik tenaga kesehatan, adminisgtrasi, dan keamanan. Upaya tersebut menurut laporan penelitian Irdiana dan Hidayah (2022), bahwa semakin meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan

kompetensi maksimal yang mencerminkan kualitas pelayanan terbaik meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilaporkan Rihtianti, Meita Adila, dan Martiana (2022), bahwa pasien RS NU Tuban akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit.

Berkenaan dengan hal tersebut, dapat diketahui bahwa pencapaian kepuasan pelanggan dari beberapa penelitian dibangun dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan konsep yang dinyatakan Kotler dan Keller (2016); Tjiptono (2016); dan Buchori (2016), dan Irawan (2015), bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah mengalami dan membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang konsumen merasa produk perusahaan maupun layanan yang diterimanya memenuhi ekspektasi maka besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan dan melakukan pembelian ulang. Menurut Tjiptono (2016), bahwa kepuasan pelanggan hingga saat ini telah menjadi bagian integral dalam visi, misi, tujuan, positioning statement, dan berbagai hal lainnya dalam sebuah perusahaan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di RS NU Tuban diawali dari langkah langkah yang dipandang strategis, yakni melakukan kolaborasi dengan beberapa unsur masyarakat, yakni pemerintah (*government*), sektor privat (Perusahaan Perbankan, dan Asuransi); dan unsur Akademik, yakni lembaga

pendidikan tinggi dan pendidikan menengah. Kolaborasi tersebut secara konseptual dikenal sebagai kolaborasi triple helix.

Grazha (Alexander, & Agnieszka, 2017), menjelaskan kolaborasi triplehelix sebagai sebuah konsep kolaborasi kerjasama sinergitas Pemerintah, Universitas dan Industri yang bersinergi dimana Pemerintah sebagai pembuat kebijakan, Universitas sebagai pusat pengembangan penelitian, dan industri sebagai penyedia kebutuhan layanan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Beberapa penelitian terkait triple helix dalam bidangn pelayanan kesehatan, khususnya perumah sakitan di sampaikan dalam penelitian Gonzalo, et.,al (2020), bahwa triple helix merupakan model kolaborasi yang menekankan pada simbiosis yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pada pengguna jasa kesehatan. Sedangkan penelitian Petrović, Račić, and Sigur (2018); dan Mascarenhas, Marques, and Ferreira (2019), menjelaskan bahwa efektivitas suatu kolaborasi triple helix dapat mencapai tahap optimal manakala didukung oleh sistem informasi dan komunikasi yang memadai serta praktis dan dapat transparansi, juga mudah di akses oleh masyarakat pengguna layanan.

Begitu pula di RS NU Tuban, yang pada masih berstatus RS Type C hanya mengandalkan tenaga pemasaran jaringan dari organisasi dan sub organisasi di lingkungan NU Cabang Tuban. Namun bersamaan dengan up grade teknologi informasi sebagai sarana pemasaran dan pelayanan, maka adanya TIK ini juga mendorong RS NU untuk melakukan kolaborasi dengan unsur-unsur yang dipandang dapat mendukung pengembangan RS NU, terutama peningkatan kepuasan masyarakat. Artinya upaya melakukan kolaborasi triple helix

diharapkan dapat menjadi langkah awal peningkatan kualitas pelayanan, dan memberikan dampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu kolaborasi triple helix dan kualitas pelayanan yang didukung oleh pemanfaatan TIK (using IT) dipandang mampu menjadi sarana dalam meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya pasien RS NU Tuban.

Pemanfaatan IT sebagai media TIK sebagai alat pelayanan kesehatan bukan saja untuk keperluan pemasaran maupun administrasi RS, namun juga sebagai fasilitas pelayanan yang memberikan akses pada masyarakat maupun pasien dan keluarganya untuk komunikasi dan konseling, mencari informasi pelayanan, dan sistem pelayanan administrasi. Proses pemanfaatan TIK ini dipandang efektif, sebagaimana penelitian Hermes, et.,al (2020); Kraus, et.,al (2021); Zimmermannova, Pavlik, and Chytilova (2022); mengemukakan bahwa pemanfaatan IT sebagai bagian dalam manajemen operasional RS atau pelayanan kesehatan sangat efektif, dan memberikan kemudahan bagi penyelenggara layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan prima. Kemudian penelitian Velthoven, et.,al (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan, dan kerjasama antar organisasi yang didukung sarana digital (IT) memberikan dampak pencapaian performnace yang diharapkan.

Pelayanan kesehatan di RS NU sebagai RS lainnya secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana proses pelayanan jasa menitik beratkan pada kinerja pemberi pelayanan. RS NU di Tuban merupakan usaha jasa yang memiliki karakter kontak tingkat tinggi dalam proses pelayanan bahkan perlu perlakuan khusus yang diberikan oleh petugas kepada pasiennya. Pasien tidak dapat menilai

hasil dari pelayanan jasa rumah sakit sebelum merasakan sendiri pelayanan yang diterimanya. Keterlibatan penuh petugas dalam menyampaikan jasa kesehatan memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien maupun pengunjung RSNU Tuban. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang, serta kemudaha menghubungi kembali pihak RS untuk melakukan kontrol perkembangan kesehatannya.

Pentingnya penelitian ini dilaksanakan karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RS NU Tuban melalui pendekatan yang lebih strategis dan kolaboratif. Dalam konteks RS NU Tuban, kolaborasi triple helix yang melibatkan unsur pemerintah, industri, dan akademisi menjadi langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, riset terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas kolaborasi ini akan jauh lebih optimal jika ditopang oleh pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara menyeluruh dan transparan (Petrović et al., 2018; Hermes et al., 2020). Untuk itu Novelty dari penelitian ini terletak pada integrasi konsep kolaborasi triple helix dan kualitas pelayanan yang dimediasi oleh pemanfaatan teknologi informasi dalam konteks rumah sakit daerah (tipe C), yang sebelumnya belum banyak dieksplorasi secara empiris sebagai satu kesatuan model dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan kesehatan di tingkat lokal seperti RS NU Tuban.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan temuan penelitian sebelumnya, studi ini bertujuan menganalisis pengaruh kolaborasi triple

helix dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan di RS NU Tuban serta menguji peran pemanfaatan TIK sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian diharapkan memberikan masukan strategis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin. Evaluasi tersebut menjadi dasar untuk mengidentifikasi kekurangan layanan dan melaksanakan perbaikan sehingga mutu pelayanan dapat terwujud lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka beberapa pertanyaan yang diajukan sebagai rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apakah Kolaborasi Triplehelik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?
2. Apakah Kolaborasi Triplehelik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di RSNU Tuban?
3. Apakah Kolaborasi Triplehelik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan TIK (Using IT) di RSNU Tuban?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan TIK (Using IT) di RSNU Tuban?
6. Apakah Pemanfaatan TIK (Using IT) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?

7. Apakah Kualitas Pelayanan memediasi hubungan antara Kolaborasi Triplehelik dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?
8. Apakah Pemanfaatan TIK (Using IT) memediasi hubungan antara Kolaborasi Triplehelik dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?
9. Apakah Pemanfaatan TIK (Using IT) memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban?

1.3 Tujuan penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang diajukan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis sekaligus menguji beberapa hal sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh Kolaborasi Triplehelik terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.
2. Menganalisis pengaruh Kolaborasi Triplehelik terhadap Kualitas Pelayanan di RSNU Tuban.
3. Menganalisis pengaruh Kolaborasi Triplehelik terhadap Pemanfaatan TIK (Using IT) di RSNU Tuban.
4. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.
5. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pemanfaatan TIK (Using IT) di RSNU Tuban.
6. Menganalisis pengaruh Pemanfaatan TIK (Using IT) terhadap Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.

7. Menganalisis peran mediasi Kualitas Pelayanan dalam hubungan antara Kolaborasi Triplehelik dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.
8. Menganalisis peran mediasi Pemanfaatan TIK (Using IT) dalam hubungan antara Kolaborasi Triplehelik dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.
9. Menganalisis peran mediasi Pemanfaatan TIK (Using IT) dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di RSNU Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dan administrasi, serta pengembangan keilmuan di bidang administrasi kerumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen dan acuan untuk pengembangan kualitas pelayanan, dan pengembangan unsur-unsur kolaborasi yang dapat mendukung pengembangan Rumah Sakit. Diharapkan pula dapat dijadikan acuan bagi RS dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK sebagai fasilitas pelayanan RS.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk dapat memanfaatkan sarana atau saluran informasi dan komunikasi untuk memperoleh pelayanan prima dari Rumah Sakit.

Diharapkan pula masyarakat dapat secara aktif memberikan masukan atau saran-saran bagi peningkatan kualitas pelayanan RS.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya, terutama yang memiliki perhatian pada berbagai aspek rumah sakit baik dari segi manajemen SDM maupun pelayanan dan ilmu administrasi.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, keaslian (novelty) penelitian ini terletak pada penggabungan pendekatan kolaborasi triple helix, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan di RS NU Kabupaten Tuban, yang belum banyak dibahas secara terpadu dalam studi sebelumnya.

Keaslian penelitian ini dapat dikemukakan rinci dalam tabel berikut.

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian Sekarang
Fadhil, M.A (2022)	Triple Helix dalam industri kreatif & kesejahteraan	Triple Helix berdampak pada kesejahteraan masyarakat dalam perspektif Islam	Objek berbeda: penelitian ini fokus pada sektor kesehatan (RS NU Tuban)
Rahman & Warsono (2019)	Triple Helix dalam pembangunan wisata bahari	Peran masing-masing aktor triple helix di sektor pariwisata	Penelitian ini mengkaji triple helix dalam pelayanan rumah sakit, bukan pariwisata

Peneliti	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian Sekarang
Fatima et al. (2018)	Kualitas layanan dan kepuasan pasien di RS swasta	Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan & loyalitas	Penelitian ini menambahkan variabel kolaborasi dan mediasi TIK
Karsana & Murhadi (2021)	Kualitas layanan, kepuasan, dan niat berperilaku pasien	Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan & niat pasien	Penelitian ini tidak hanya menganalisis kepuasan, tapi juga pengaruh kolaborasi triple helix dan mediasi TIK
Pramono, A.Y (2019)	Penilaian kualitas layanan dari pasien di RSIA	Pasien merasa pelayanan lebih baik dari ekspektasi	Penelitian ini mengkaji pengaruh triple helix & TIK sebagai moderator, bukan hanya persepsi
Sisdiyantoro & Minarni (2021)	Kualitas layanan dan protokol kesehatan	Protokol kesehatan tidak memoderasi hubungan layanan terhadap kepuasan	Penelitian ini memediasi hubungan dengan TIK, bukan protokol kesehatan
Zimmermannova et al. (2022)	Digitalisasi rumah sakit saat COVID-19	Digitalisasi meningkatkan efisiensi manajemen	Penelitian ini menggunakan TIK sebagai mediator kepuasan pasien, bukan hanya efisiensi internal

Berdasarkan telaah terhadap beberapa penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki keaslian (novelty) yang jelas dan signifikan. Berbeda dari Fadhil (2022) dan Rahman & Warsono (2019) yang mengkaji konsep triple helix dalam konteks industri kreatif dan pariwisata, penelitian ini menerapkannya secara khusus dalam konteks pelayanan kesehatan di RS NU Tuban. Selain itu, penelitian terdahulu seperti Fatima et al. (2018), Karsana & Murhadi (2021), dan Pramono (2019) lebih fokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, tanpa melibatkan aspek kolaborasi lintas aktor maupun teknologi informasi.

Sementara itu, Sisdiyantoro & Minarni (2021) dan Zimmermannova et al. (2022) memang membahas digitalisasi dan protokol kesehatan, tetapi tidak menempatkannya sebagai variabel mediasi dalam hubungan kolaborasi dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggabungkan tiga elemen utama, kolaborasi triple helix, kualitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dalam satu kerangka analisis terpadu. Keunikan lain terletak pada penggunaan TIK sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kolaborasi dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Pendekatan ini belum banyak dijumpai dalam penelitian sebelumnya, terutama dalam konteks rumah sakit berbasis keagamaan di daerah, sehingga memberikan kontribusi baru dalam pengembangan literatur dan praktik manajemen pelayanan publik di sektor kesehatan.

