

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri jasa memiliki berbagai macam jenis, diantaranya bidang medis, bidang Pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang perbankan, dan bidang pengangkutan (Byarugaba, 2013). Bidang medis merupakan bidang pelayanan yang utama pada setiap negara karena berperan penting dalam menjaga dan memperbaiki kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Persaingan yang ketat dan pertumbuhan yang pesat pada industri jasa di bidang medis menjadi salah satu peluang usaha yang cukup menjanjikan (Irfan, Ijaz dan Farooq, 2012). Peristiwa ini menunjukkan dengan semakin bertambahnya rumah sakit atau klinik kesehatan pribadi di daerah kota dan daerah terpencil. Klinik swasta dan rumah sakit sedang berusaha menarik pasien sebanyak mungkin dengan cara meningkatkan layanan.

Klinik swasta diharapkan dapat memberikan layanan yang adil dan baik kepada seluruh masyarakat. Kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu persoalan medis umum terpenting bagi seluruh orang. Menurut Riset Kesehatan Dasar pada tahun 2013, prevalensi persoalan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia adalah 25,9%. Peristiwa ini terjadi akibat tidak terdapat kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Salah satu upaya untuk menurunkan prevalensi gigi dan mulut secara nasional adalah dengan meningkatkan kualitas layanan kesehatan gigi dan mulut di institusi kesehatan pemerintah maupun swasta (Hayati, Hakim dan Jannah, 2018). Dengan melakukan peningkatan kualitas layanan maka semakin mudah untuk mendapatkan kepuasan pasien (Adil, Syamsun dan Najib, 2016).

Menurut Helgesen dan Nasset (2007), kepuasan adalah intisari situasi psikologis atau nilai subjektif yang ditetapkan menurut pengalaman pasien dibandingkan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien juga terkait dengan ukuran dan arah konfirmasi pasca perawatan dan evaluasi pra perawatan

(Kinasih dan Albari, 2012). Kepuasan pasien mengenai pelayanan perawatan gigi merupakan komparasi antara tanggapan pasien terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi pasien sebelum menerima pelayanan. Jika harapan pasien terwujud, maka pelayanan tersebut telah memberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi, mencapai mutu yang istimewa dan akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi (Dewanto dan Lestari, 2014). Kepuasan pasien diartikan sebagai reaksi perilaku pasien mengenai ketidakcocokan antara tingkat ekspektasi sebelumnya dan perasaan nyata setelah penggunaan suatu jasa. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi pada pasien atau pelanggan (Rangkuti, 2006). Menurut Azwar (1996), layanan kesehatan yang memiliki mutu tinggi adalah layanan kesehatan yang dapat memenuhi tiap-tiap pengguna pelayanan kesehatan yang cocok dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien, dan pengelolaannya cocok dengan standar dan etika yang telah ditetapkan.

Dalam bidang kedokteran gigi, kepuasan pasien dapat mengakomodasi untuk melihat aspek kekuatan dan kelemahan di suatu klinik gigi sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas perawatan dan melakukan program di masa depan yang lebih baik. Kepuasan pasien adalah konsep faktor kompleks yang memberikan peran utama untuk mengukur tingkat kepuasan seperti latar belakang pendidikan pasien, gaya hidup, pengalaman di bidang kesehatan sebelumnya, dan harapan. Penilaian kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan gigi merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan pasien dapat menjadi alat bantu untuk menemukan kekuatan dan kelemahan layanan gigi juga membantu meningkatkan kualitas perawatan (Ali, 2016). Melakukan evaluasi kepuasan pasien dengan layanan gigi yang diberikan sangat penting untuk memenuhi keinginan pasien, mencapai kepatuhan pasien yang lebih baik, dan menjaga reputasi suatu klinik gigi (Al-Abri dan Al-Balushi, 2014).

Klinik gigi perlu memberikan pelayanan yang pantas dengan ekspektasi pasien, sehingga ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diinginkan dapat terlaksana atau bahkan melebihi ekspektasi sehingga menghasilkan kepuasan pada pasien. Klinik gigi perlu mengetahui tentang cara merawat pasien secara efektif dan efisien. Pelayanan selalu berorientasi pada pasien, karena ukuran

kualitas layanan yang dipersepsikan bukanlah pendapat dari penyedia layanan kesehatan tetapi pendapat pasien. Dalam menghadirkan tujuan pelayanan yang berpatokan pada kepuasan pasien, maka klinik gigi harus memperhatikan hal-hal yang berpengaruh dalam menentukan kualitas layanan untuk pasien, seperti peran *servicescape*, dokter gigi, dan perawat (Risawati, 2017).

Klinik gigi merupakan salah satu bisnis yang dibentuk oleh pihak swasta yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat di bidang gigi dan mulut. Menurut Pasal 1 Permenkes No.028/2011, klinik biasanya diartikan sebagai tempat pelayanan kesehatan yang mengusahakan pelayanan kesehatan individu yang diselenggarakan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan dan diketuai oleh seorang tenaga kesehatan seperti: dokter umum, dokter spesialis atau dokter gigi umum juga dokter gigi spesialis.

Saat ini klinik merupakan salah satu sarana pelayanan medis komersial yang mengalami perkembangan seiring dengan berkembangnya dunia kedokteran gigi. Artinya klinik gigi dan rumah sakit gigi dan mulut tidak lagi hanya dipandang sebagai sarana untuk merawat dan menyembuhkan pasien, tetapi dapat memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang membutuhkan perawatan seperti bidang jasa lain layaknya hotel, restoran tanpa mengabaikan keuntungan (Bielen dan Demoulin, 2007). Perkembangan dunia kedokteran gigi diiringi dengan peningkatan jumlah klinik gigi dan rumah sakit gigi dan mulut. Beberapa data menunjukkan bahwa keterlibatan pihak swasta dalam bidang kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam penyediaan fasilitas kesehatan (rumah sakit dan klinik), misalnya di DKI Jakarta, jumlah puskesmas dan dokter spesialis meningkat pesat dengan rata-rata laju pertumbuhan dari tahun 2002 hingga 2006 sebesar 10,4% per tahun (Purwadianto, 2007).

Klinik gigi MÜ dental atelier terletak di daerah Jakarta Selatan seluas 100 m². Klinik gigi ini bermula dari satu orang dokter gigi yang berpraktek pada tahun 2000 dengan memiliki 1 kursi dental unit dan kemudian berkembang menjadi tiga orang dokter gigi yang berpraktek pada tahun 2009 dengan memiliki 2 kursi dental unit. Lokasi klinik gigi MÜ dental atelier berada di dalam perumahan dan mudah dicapai karena terletak di tengah pusat kota yang

berdekatan dengan mall senayan city, SCBD, dan juga gedung DPR. Klinik gigi ini merupakan klinik gigi swasta dimana pasien yang datang dari berbagai individu dan latar belakang yang berbagai macam. Pasien yang datang mayoritas membawa keluarga sehingga klinik ini mengedepankan nilai kekeluargaan.

Ketatnya persaingan antar klinik gigi dan besarnya harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik menuntut dokter gigi agar terus berupaya sehingga kepuasan pasien dapat tercapai. Kepuasan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier merupakan evaluasi positif terhadap perlakuan yang dilakukan baik sebelum, selama ataupun setelah perawatan. Dapat dilihat pada tabel 1.1 kunjungan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier mengalami penurunan pada tahun 2018 ke 2019 dengan jumlah pasien sebanyak 400 pasien menjadi 360 pasien.

Tabel 1.1 Jumlah data kunjungan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier selama 3 tahun terakhir.

Tahun	2017	2018	2019
Jumlah pasien	380	400	360

Sumber: dokumentasi klinik gigi MÜ dental atelier

Sejak tahun 2017 klinik gigi MÜ dental atelier menyediakan kotak kepuasan pasien untuk mengetahui kepuasan pasien dengan dua jenis golongan, yaitu puas dan tidak puas. Pada tabel 1.2 dapat dilihat pada tahun 2017 sebanyak 49 pasien yang tidak puas, tahun 2018 sebanyak 50 pasien yang tidak puas, dan tahun 2019 sebanyak 67 pasien yang tidak puas. Ekspektasi dari klinik gigi MÜ dental atelier minimal 95% pasien puas, tetapi dapat dilihat pada tabel 1.2 pasien yang puas tidak sampai dengan 95%. Hal berikut menjadi pertimbangan bagi klinik gigi MÜ dental atelier akan dampak kedepan yang mungkin dapat terjadi seperti makin berkurang pasien untuk datang dan merugikan klinik dari segi *financial*.

Tabel 1.2 Jumlah data kepuasan pasien dari kotak kepuasan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier

Tahun	2017 (87%)		2018 (87.5%)		2019 (81.4%)	
Jenis Kategori	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas
Jumlah Pasien	331	49	350	50	293	67

Sumber: dokumentasi klinik gigi MÜ dental atelier

Kualitas layanan diartikan sebagai kesan pasien dalam bidang jasa kesehatan yaitu pasien yang berhubungan dengan penyedia jasa atau jasa, dan biasanya dianggap sebagai perilaku pasien terhadap suatu klinik gigi (Prakasha dan Mohanty, 2013). Karakteristik unik kualitas layanan adalah tidak berwujud, beragam, tidak dapat dipisahkan dan tidak persisten. Kualitas layanan berkaitan dengan konsep persepsi dan harapan. Dengan membandingkan ekspektasi layanan dengan pengalaman layanan yang sebenarnya, kita dapat melihat pandangan pasien terhadap hasil kualitas layanan. Persepsi pasien yang melebihi ekspektasi, maka pelayanan akan dianggap memuaskan. Persepsi pasien sama dengan ekspektasi, maka pelayanan akan dinilai baik atau memadai. Persepsi tidak sesuai ekspektasi maka pelayanan akan dianggap buruk (Krishna, Gantasala dan Prabhakar, 2010). Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien (Haryanto dan Ollivia, 2009). Kualitas layanan dan biaya yang diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan pasien agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien (Putri, 2013). Menurut Maulana (2019), kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Biaya merupakan sejumlah mata uang yang dipakai sebagai alat transaksi untuk memperoleh suatu jasa, atau dapat dijelaskan bahwa nilai suatu jasa dipikiran pasien (Djaslim, 2003). Penentuan tarif yang sesuai dengan kondisi masyarakat sekitar dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka klinik gigi akan dapat memperoleh keuntungan yang cukup besar sehingga mampu

membayai operasional klinik gigi. Satu elemen tersebut tidak dapat tercapai, maka kepuasan pasien tidak akan tercapai. Pasien yang tidak puas dengan perawatan yang telah dilakukan akan meninggalkan klinik gigi dan akan berpindah ke klinik gigi kompetitor. Oleh karena itu, hubungan antara biaya dengan kepuasan pasien sangat erat. Pasien akan puas dengan biaya dan layanan yang sesuai (Budiarti, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2019) menyebutkan bahwa tingkat kelayakan biaya berobat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Servicescape menjadi hal yang penting dalam bidang kesehatan, *servicescape* atau lingkungan fisik dapat membentuk pengalaman layanan pasien dan keluarganya. *Servicescape* didefinisikan sebagai lingkungan fisik atau lingkungan organisasi dengan layanan ditawarkan adalah fitur tidak hidup yang terdiri dari lingkungan layanan. Istilah *servicescape* mengacu pada lingkungan eksterior (seperti eksterior bangunan, papan tanda, parkir, ruang tunggu, kantor masuk, dan *landscape*) dan lingkungan interior (seperti desain, penempatan barang, peralatan, dan dekorasi). Lingkungan interior maupun eksterior digunakan untuk menciptakan pengalaman layanan yang baik bagi pasien (Amin, Wahid dan Ismail, 2016).

Servicescape dalam bidang kesehatan terinspirasi dari penyediaan layanan industri lain seperti restoran dan hotel yang berfokus pada konsumen sebagai tamu (Fottler, Ford dan Roberts, 2000). *Servicescape* dapat memberikan persepsi yang baik dalam perawatan dan mengurangi emosi negatif (Hsu dan Hsiao, 2019). *Servicescape* dapat digunakan sebagai servis ruang lingkungan, yang di dalamnya di desain sehingga pasien dapat merasakan perasaan emosional. Konsep ini di definisikan dengan *servicescape* pada servis kesehatan yang dapat dirasakan melalui penglihatan, wangi, suara, rasa, dan sentuhan. *Servicescape* dipercaya dapat meningkatkan persepsi pasien, perilaku, kepuasan, dan perilaku pasien (Hsu dan Hsiao, 2019).

Studi tentang *servicescape* di bidang kesehatan melihat kondisi fisik dari fasilitas yang dirasakan, dengan fokus pada kebersihan dan daya tarik yang berhubungan dengan persepsi kualitas perawatan. *Servicescape* dari bentuk layanan dan kebutuhan serta keinginan pasien harus diketahui oleh penyedia

layanan agar dapat melayani pasien dengan baik. Desain ruang tunggu yang menarik secara estetika menurut pasien harus juga diseimbangkan dengan akses yang baik, seperti pada saat perawat melakukan pemanggilan nama pasien untuk masuk ke ruang tindakan (Lee, 2011). Pada penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2016) menyebutkan bahwa *servicescape* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh ahli terdahulu, ditemukan sejumlah informasi tentang pentingnya mengangkat topik penelitian akan pengaruh kualitas layanan, biaya, dan *servicescape* terhadap kepuasan pasien. Klinik gigi MÜ dental atelier merupakan klinik gigi swasta yang terletak di Jakarta Selatan. Pada tahun 2018-2020 Klinik gigi MÜ dental atelier mengalami penurunan jumlah pasien yang datang. Dengan tingginya tingkat kualitas layanan, *servicescape* yang baik serta biaya yang terjangkau maka kepuasan pasien akan meningkat.

Berdasarkan masalah di atas, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah *servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menganalisis *servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menganalisis biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat untuk institusi

Memberikan kontribusi data tentang pengaruh kualitas layanan, *servicescape*, dan biaya terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijadikan masukan dan saran.

2. Manfaat untuk akademis dan keilmuan

Hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan informasi baru dan berguna sebagai penelitian selanjutnya.

