

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri jasa sangat beraneka ragam seperti bidang medis, bidang pendidikan, bidang telekomunikasi, bidang perbankan, dan bidang pengangkutan (Byarugaba, 2013; Megawati, 2006). Bidang medis adalah salah satu dari bagian kategori pelayanan yang krusial pada setiap negara, hal ini sangat berperan penting dalam menjaga dan memperbaiki kesehatan masyarakat. Bidang ini dapat memperbaiki status kesehatan secara keseluruhan (Mahendradhata, *et al.*, 2017). Perkembangan dalam berbagai bidang, termasuk bidang medis, mulai memasuki tahap yang begitu pesat (Kannarkat dan Mostashari, 2021; Megawati, 2006). Persaingan dalam industri jasa di bidang medis menjadi semakin ketat yang ditunjukkan dengan semakin bertambahnya rumah sakit dan klinik.

Indonesia adalah sebuah negara republik dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia. Berdasarkan World Bank pada tahun 2019, total populasi di Indonesia mencapai 270.600.000 jiwa (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Indonesia, penduduk yang termasuk usia kerja adalah penduduk dengan usia 15 tahun dan lebih. Pada tahun 2019, kategori usia ini berjumlah 201.185.014 jiwa dengan berbagai jenis pekerjaan yang dijalani (Badan Pusat Statistik, 2021). Berdasarkan Badan Pusat statistik (2021) klasifikasi jenis pekerjaan di Indonesia terbagi menjadi beberapa golongan pokok, seperti 1) golongan pokok 1 (pejabat legislatif, manajer, dan pejabat tinggi); 2) golongan pokok

2 (tenaga kerja profesional); 3) golongan pokok 3 (asisten tenaga profesional dan teknisi); 4) golongan pokok 4 (tenaga tata usaha); 5) golongan pokok 5 (tenaga bidang jasa dan tenaga penjual toko atau pasar); 6) golongan pokok 6 (tenaga bidang pertanian atau peternakan); 7) golongan pokok 7 (tenaga pembuatan dan kerajinan ukiran atau yang berhubungan dengan itu (ybdi); 8) golongan pokok 8 (pembuat mesin dan operator); 9) golongan pokok 9 (tenaga kebersihan, pekerja kasar dan tenaga pembuat barang (ybdi); dan 10) golongan pokok 0 (Tentara Nasional Indonesia [TNI] dan kepolisian Republik Indonesia [R.I.]). Beberapa dari kategori ini dilakukan di Indonesia dan di luar Indonesia. Bagi pekerja yang menjalani pekerjaan di luar Indonesia disebut sebagai calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI).

Bagi calon TKI, terdapat beberapa syarat yang perlu untuk dipenuhi sebelum calon TKI tersebut dapat menjalankan pekerjaan diluar negeri. Satu dari beberapa syarat yang perlu dipenuhi adalah pemeriksaan psikologi dan kesehatan jasmani calon TKI. Berdasarkan Perpres Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang pemeriksaan kesehatan dan psikologi calon TKI, seluruh calon TKI diwajibkan untuk mengikuti pemeriksaan kesehatan dan pemeriksaan psikologi sebelum bekerja di luar negeri. Pemeriksaan kesehatan yang dimaksud berupa pemeriksaan fisik dan jiwa, dan pemeriksaan penunjang. Pemeriksaan psikologi yang dilakukan bertujuan untuk penilaian psikologi calon TKI untuk melihat tingkat ketepatan aspek kognitif, kepribadian Calon TKI dan aspek sosial dari calon TKI dengan pekerjaan calon TKI akan ditempatkan pada negara tujuan.

Dalam upaya memenuhi syarat tersebut, berdasarkan Perpres Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 BAB II Pasal 4, ayat (1) seluruh calon TKI dalam

melakukan pemeriksaan kesehatan diwajibkan untuk di data identitasnya dan dilengkapi data biometrik yang dilakukan oleh sarana kesehatan yang ditunjuk. Sarana kesehatan melakukan pendataan identitas calon TKI seperti yang tertulis pada ayat (1) harus memiliki integrasi dalam sistem online perlindungan dan penempatan TKI. Berdasarkan pasal 5, ayat (1) sarana kesehatan bisa melakukan pemeriksaan kesehatan calon TKI dengan mendapat penunjukan oleh Menteri Kesehatan dan ayat (4) agar fasilitas kesehatan mendapatkan penunjukan sebagaimana pada ayat (1), maka sarana kesehatan harus memenuhi persyaratan:

- 1) Rumah sakit dengan tingkat minimal kelas C atau klinik utama yang terdapat dokter spesialis penyakit dalam;
- 2) Memiliki laboratorium dengan dokter spesialis patologi klinik sebagai penanggung jawab;
- 3) Memiliki bagian radiologi dengan dokter spesialis radiologi sebagai; dan
- 4) Standar pelayanan yang berlaku.

Klinik berdasarkan Permenkes RI No. 75 tahun 2014 adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi memberi layanan kesehatan guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tertinggi pada daerah kerjanya. Persaingan yang tinggi antar fasilitas kesehatan diikuti dengan pertumbuhan yang pesat pada bidang medis mendorong sektor publik dan swasta agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, adil dan kompeten kepada seluruh masyarakat, seperti calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Dalam upaya untuk menangani persaingan yang begitu kuat, sumber daya yang bersaing merupakan hal yang penting. Di sisi lain, masyarakat sebagai konsumen mulai berkembang menjadi masyarakat dengan pemikiran yang

cekatan. Hal ini akan mengarah pada permintaan untuk mendapatkan pelayanan dengan berkualitas tinggi (Kannarkat dan Mostashari, 2021; Megawati, 2006).

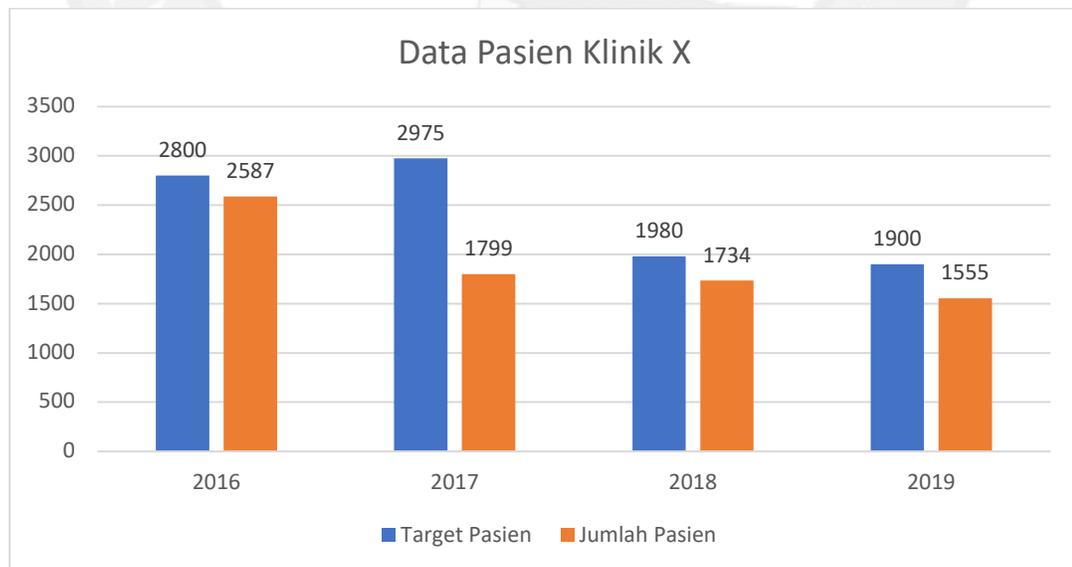
Klinik perlu melakukan pelayanan sesuai dengan ekspektasi dan keinginan pasien, sehingga kepuasan pasien dengan harapan yang diekspektasikan dapat tercapai atau bahkan melebihi harapan yang dibayangkan sehingga menghasilkan kepuasan yang tinggi bagi pasien. Klinik perlu mengetahui cara memberikan pelayanan secara efektif, profesional, dan efisien bagi pasien. Pelayanan selalu berorientasi pada pasien karena ukuran kualitas pelayanan yang dipersepsikan bukanlah pendapat dari penyedia layanan kesehatan tetapi pendapat dan kepuasan pasien. Dalam upaya mencapai tujuan pelayanan yang didasari pada pada kepuasan pasien, maka klinik harus memperhatikan beberapa hal yang dapat menentukan kualitas layanan untuk pasien, seperti mutu pelayanan kesehatan, biaya, dan *servicescape* (Risawati, 2017).

Saat ini, klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan komersial yang mengalami perkembangan seiring dengan berkembangnya dunia kedokteran. Hal ini dapat diartikan sebagai peranan klinik yang tidak terbatas hanya untuk merawat dan menyembuhkan pasien, tetapi dapat memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang membutuhkan perawatan seperti bidang jasa lain layaknya pemeriksaan kesehatan untuk kebutuhan administratif, hotel, restoran tanpa mengabaikan keuntungan (Bielen dan Demoulin, 2007).

Klinik X adalah sebuah klinik medis dengan luas 114 m² yang bergerak di bidang kesehatan di Jakarta Utara, DKI Jakarta. Klinik ini berdiri sejak 1987 dan kemudian disahkan pada tanggal 2 Maret 2011 dengan fasilitas ruang laboratorium, ruang pengambilan darah, ruang kasir, ruang fisik, ruang rapat, ruang administrasi,

ruang mikrobiologi, ruang audiometri/spirometri/EKG, ruang gudang, dan ruang makan. Dalam melakukan pelayanan, klinik X dengan dukungan dari karyawan yang sudah teruji kompetensinya dan berkualitas, mencakup, satu dokter spesialis penyakit dalam, satu dokter spesialis patologi klinik, satu dokter spesialis radiologi, empat dokter umum, lima perawat, 11 analis teknik laboratorium medik, 1 radiografer, 2 petugas proteksi radiasi, 5 tenaga non kesehatan. Kegiatan yang dilakukan Klinik X adalah pemeriksaan pasien harian, *medical check-up* (MCU) calon TKI, dan MCU calon karyawan.

Ketatnya persaingan antar klinik swasta dan besarnya harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, sehingga menuntut pihak klinik untuk terus berupaya agar kepuasan pasien dapat tercapai. Pada **Gambar 1.1.** dapat dilihat bahwa terdapat depresiasi pada tahun 2016 hingga 2019 sedangkan target dari klinik X adalah peningkatan jumlah pasien 15 persen pada tahun 2016-2017 dan 10 persen pada tahun 2017-2019.



Gambar 1.1. Data pasien klinik X

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu derajat terpenuhinya kebutuhan medis sesuai mutu dasar profesi yang benar dan baik dengan penggunaan sumber daya normatif dan etika yang aman dan memuaskan pasien (Respati, 2015). Undang-undang (UU) No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan pentingnya upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang baik di klinik akan memberikan kepuasan pada pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi lebih cenderung memiliki hubungan yang baik dengan sistem kesehatan, yang mengarah ke peningkatan mutu pelayanan, kontinuitas pelayanan, dan hasil pengobatan yang lebih baik, salah satunya adalah penelitian oleh Lubis, *et al.* (2020) yang mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan pada kepuasan pasien. Identifikasi kebutuhan pasien dan peninjauan pelayanan kesehatan merupakan tahap awal dalam meningkatkan penyediaan pelayanan kesehatan (Mohamed, *et al.*, 2015).

Servicescape merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Bitner (1992) untuk menitikberatkan dampak dari lingkungan di tempat layanan disediakan. Istilah *servicescape* didefinisikan sebagai elemen tidak hidup dari lingkungan dimana pertemuan pelayanan terjadi dan juga melihat pada lingkungan luar atau bagian eksterior (seperti desain eksterior, tanda, tempat parkir, lingkungan sekitar, dan *landscape*) lingkungan dan kondisi interior (seperti kualitas udara, suhu, pencahayaan, dekorasi dan desain interior, perlengkapan, dan penempatan barang). Lingkungan eksterior dan interior digunakan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien. *Servicescape* menjadi hal yang penting dalam bidang kesehatan, dimana

servicescape dapat memberikan persepsi yang baik dalam perawatan, mengurangi emosi negatif, intensi perilaku dan kepuasan yang baik (Sag, et al., 2018).

Penelitian tentang *servicescape* di bidang kesehatan banyak terfokus pada kondisi fisik fasilitas, hal ini diakibatkan *servicescape* pada bidang medis terfokus pada kebersihan yang dapat membentuk persepsi kualitas pelayanan. *Servicescape* dalam bentuk layanan, kebutuhan, dan keinginan pasien harus diidentifikasi agar dapat mencapai pelayanan pasien yang baik. Beberapa contoh yang dapat mempengaruhi emosi pelanggan secara positif dan/atau negatif adalah, seperti 1) warna (seperti warna biru dan hijau yang menggambarkan suasana rileks), 2) musik (seperti tempo, nada, mode, dan jenis musik), dan 3) pencahayaan, wewangian, suhu, dan lain-lain. Pada penelitian oleh Hermawan dan Yusan (2015), variabel prediktor seperti faktor lingkungan dan desain memiliki hubungan positif terhadap emosi pasien dan emosi pasien akan memiliki dampak positif terhadap *behavioral intentions*. Penelitian oleh Siwi (2017) menunjukkan adanya hubungan signifikan pada variabel *servicescape* dengan kualitas pelayanan.

Sosio-demografi adalah atribut sosiologis dan demografi yang dimiliki oleh seseorang individu dalam sebuah populasi yang menentukan posisi sosio-demografi, peranan sosio-demografi, dan keuntungan yang didapatkan, dan kesuksesan (Thomas, et al., 2006). Sosio-demografi mengintegrasikan hal yang didapatkan secara biologis, sosial, dan keduanya, seperti atribut yang umum untuk seluruh orang (latar belakang pendidikan, pekerjaan, keluarga, dan lainnya) dan umum untuk seluruh populasi (jenis kelamin dan usia). Jenis kelamin merupakan hal yang didapatkan secara biologis, usia didapatkan sebagai kombinasi antara lingkungan biologis dan sosial, sedangkan latar

belakang pendidikan, pekerjaan, dan keluarga didapatkan dalam lingkungan sosial (Abdullahi, 2020). Penelitian oleh Dewi, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa karakteristik sosio-demografi pasien, terutama pada faktor usia, status perkawinan, dan status kewarganegaraan, mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan dan kesetiaan pelanggan merupakan faktor krusial dalam menjalani sebuah usaha. Hal ini didasari oleh karena pelanggan adalah sumber daya yang langka dan lebih mudah untuk menjaga pelanggan lama daripada pelanggan baru. Kedua, kepuasan dan kesetiaan pelanggan memiliki efek positif dalam pendapatan yang didapatkan dari sebuah perusahaan (Rosenberg dan Czepiel, 2017). Kepuasan dan kesetiaan pelanggan memiliki hubungan yang langsung antar satu sama lain (Khadka dan Maharjan, 2017). Berdasarkan Coyne (1986), terdapat dua ambang batas yang mempengaruhi hubungan antara kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Ketika kepuasan meningkat dan mencapai tingkatan tertentu, kesetiaan pelanggan akan meningkat secara dramatis. Namun, apabila kepuasan menurun hingga ambang tertentu, kesetiaan akan menurun secara dramatis (Oliva, *et al.*, 1992). Atas dasar ini, diharapkan dengan tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak positif terhadap kesetiaan dan peningkatan kunjungan pasien.

Berdasarkan wawancara singkat terhadap mitra kerjasama Klinik X, yaitu PT. Y dan PT. A telah dilakukan, dan ditemukan beberapa aspek pada Klinik X yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Perihal penggunaan jasa Klinik sebagai *partner* perusahaan, keduanya memiliki pandangan berbeda dimana Klinik X berani bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan yang diberikan dengan adanya jaminan keaslian dokumen dan hasil pemeriksaan yang dapat dibuktikan. Sedangkan, PT. A

menyatakan bahwa Klinik X telah bekerja sama cukup lama dan selalu bisa memberikan solusi terbaik untuk masalah pemeriksaan MCU TKI perusahaan.

Saat ditanyakan perihal penurunan jumlah pasien yang dikirim ke Klinik X oleh perusahaan mitra dalam waktu 1 tahun belakangan ini dikaitkan dengan performa Klinik X, keduanya setuju bahwa terdapat faktor tertentu seperti area parkir sempit, waktu tunggu di klinik cukup lama melihat padatnya tumpukan pasien di klinik, serta ramainya klinik sehingga pasien-pasien menumpuk di klinik. Namun, pihak perusahaan berusaha mencari solusi dengan mengonfirmasi terhadap pihak klinik untuk memastikan apakah pasien sedang penuh atau tidak.

Ketika ditanyakan mengenai kepuasan perusahaan mitra terhadap pelayanan Klinik X, jawaban kedua perusahaan cukup serupa, yaitu mengenai waktu tunggu pelayanan yang lama. Begitu juga tanggapan kedua perusahaan perihal fasilitas sarana dan prasarana Klinik X menyangkut ruang tunggu yang kurang luas bagi para pasien. Namun, saat ditanyai mengenai kesediaan merekomendasi Klinik X, kedua perusahaan mitra sama-sama bersedia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan wawancara yang telah di kaji, maka ditemukan sejumlah informasi terkait pentingnya pengambilan topik penelitian akan pengaruh mutu pelayanan kesehatan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi terhadap tingkat kepuasan pasien. Klinik X merupakan klinik swasta yang terletak di Jakarta Utara. Pada tahun 2016-2020, Klinik X mengalami penurunan jumlah pasien yang datang. Dengan

tingginya tingkat mutu pelayanan kesehatan dan *servicescape* yang baik, serta identifikasi faktor sosio-demografi maka kepuasan pasien akan meningkat.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan-penelitian, yaitu:

- 1) Apakah mutu pelayanan kesehatan berhubungan positif terhadap tingkat kepuasan pasien?
- 2) Apakah *servicescape* berhubungan positif terhadap tingkat kepuasan pasien?
- 3) Apakah faktor sosio-demografi pasien berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk menganalisis hubungan positif mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien
- 2) Untuk menganalisis hubungan positif *servicescape* terhadap tingkat kepuasan pasien
- 3) Untuk menganalisis faktor sosio-demografi pasien yang berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan dan menghasilkan kegunaan sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Akademis

- 1) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi dalam bidang mutu pelayanan kesehatan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi terhadap tingkat kepuasan pasien
- 2) Menambahkan wawasan mengenai mutu pelayanan kesehatan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi terhadap tingkat kepuasan pasien jalan di Klinik X
- 3) Menambahkan ilmu pengetahuan dalam mutu pelayanan kesehatan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik X
- 4) Menjadi sarana pembelajaran untuk menulis karya tulis ilmiah
- 5) Menjadi data penunjang bagi pengembangan penelitian berikutnya, terutama dalam mengidentifikasi target untuk penelitian intervensional terkait mutu pelayanan kesehatan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di klinik yang sesuai dengan kondisi di Indonesia.

1.4.2. Manfaat untuk Institusi

- 1) Dapat memperbaiki kepuasan pasien yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien Klinik X
- 2) Menjadi pedoman dan rekomendasi bagi tenaga kesehatan dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi di Klinik X

- 3) Memberikan informasi dan masukan kepada tenaga kesehatan agar dapat memperbaiki mutu pelayanan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi yang diterima serta meningkatkan kepuasan pasien Klinik X
- 4) Menjadi sumbangan pikiran untuk meningkatkan mutu pelayanan, *servicescape*, dan faktor sosio-demografi kesehatan di Klinik X agar dapat menjadi penyedia layanan kesehatan pertama yang lebih baik lagi.

