

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas adalah hal yang wajib dimiliki oleh fasilitas kesehatan di Indonesia yang standar layanannya sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui Perpres Nomor 72 tahun 2012. Hal ini tentunya untuk mewujudkan tujuan dari penyelenggaraan sistem kesehatan nasional di Indonesia secara sinergis, berhasil guna dan berdaya guna, sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 69 tahun 2014 menyatakan bahwa Layanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk layanan yang esensial, dan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Layanan kesehatan dapat di berikan oleh berbagai macam fasilitas kesehatan, diantaranya: fasilitas kesehatan primer seperti praktik dokter pribadi, klinik kesehatan, puskesmas maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjut seperti rumah sakit. Fasilitas kesehatan diwajibkan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang aman, berkualitas, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien. Keadaan tersebut menuntut fasilitas kesehatan untuk memiliki kualitas layanan yang baik.

Menurut data dari Dirjen Layanan Kesehatan, Kemenkes RI tahun 2021 menyatakan bahwa terjadi ketimpangan antara fasilitas kesehatan pulau Jawa dan diluar pulau Jawa atau terjadinya sentralisasi dari fasilitas kesehatan di Kota Besar, terutama pada sektor klinik swasta. Sebaliknya di pulau di bagian Timur Indonesia,

fasilitas kesehatan sangat minim dan rasio antara fasilitas kesehatan primer dan penduduk sangat minim. Hal ini membuat terjadinya ketimpangan kualitas layanan kesehatan di kota besar dan kota kecil.

Perkembangan sektor swasta pada layanan kesehatan di negara berkembang, terutama kota besar berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan dan perubahan di fasilitas kesehatan, terutama pada periode pandemi Covid-19 ini membuat fasilitas kesehatan swasta harus dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Persaingan antara fasilitas kesehatan milik swasta ini terus terjadi seiring dengan bertambahnya jumlah fasilitas kesehatan terutama di kota besar. Disisi lain, pasien atau pasien memiliki kebebasan memilih tempat fasilitas layanan kesehatan yang mereka inginkan untuk sektor swasta (Non-BPJS) di Indonesia. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan swasta harus meningkatkan daya saing untuk dapat menarik pasien ke fasilitas kesehatan mereka dan salah satu daya saing tersebut adalah kualitas layanan dari fasilitas kesehatan tersebut. Dengan kualitas layanan yang baik, akan memberikan kepuasan kepada pasien yang juga berpotensi untuk meningkatkan retensi dari pasien tersebut.

Peningkatan persaingan di sektor fasilitas kesehatan swasta, membuat fasilitas kesehatan swasta harus memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme, dan kompetensi yang maksimal sebagai cermin layanan kesehatan yang baik, yang tentunya memberikan *output* yang baik, yaitu kesehatan pasien. Oleh sebab itu, pada sektor usaha terutama di bidang jasa seperti fasilitas kesehatan swasta sangat perlu untuk memperhatikan kualitas layanan. Hal ini searah dengan penelitian oleh Selim Ahmed (2017) di Bangladesh sektor layanan kesehatan di Bangladesh yang menunjukkan bahwa pasien yang berobat pada sektor swasta menerima kualitas

layanan yang dirasa lebih baik dibanding rumah sakit umum. Dimana, kepuasan pasien di rumah sakit swasta juga terlihat dampak, dimana kepuasan pasien di rumah sakit swasta juga lebih tinggi dibanding rumah sakit umum.

Kualitas layanan sendiri dapat diartikan sebagai sebagai perbedaan atau *gap* antara ekspektasi pasien pada saat layanan belum diberikan dan hasil persepsi sesudah layanan diberikan berdasarkan dari pengalaman pasien atau *customer experience*. Pasa (2016) mengatakan kualitas layanan merupakan seluruh proses dari kegiatan transaksi yang diselenggarakan oleh industry atau produsen yang bertujuan buat memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan sendiri memiliki lima dimensi, yaitu terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Assurance*.

Menurut Kotler (1996), retensi dari pasien merupakan indikator yang dominan dari *Service Quality*. Retensi dari pasien tentunya berhubungan dengan tingkat loyalitas pasien di perusahaan tersebut. Pernyataan tersebut sesuai dengan beberapa jurnal yang menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan dampak kepada loyalitas pasien. Seperti yang dijelaskan sebelumnya juga bahwa *Service Quality* sendiri memiliki lima dimensi yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangibility*, *Empathy*, dan *Assurance*. Setiap dimensi memberikan pengaruh yang berbeda dan menjadi indikator pendukung dalam pembentukan loyalitas pasien ataupun kepuasan pasien.

Loyalitas pasien sendiri merupakan situasi yang ideal yang paling diharapkan para pelaku industry, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) yang juga disertai pola pembelian atau penggunaan

layanan berulang yang konsisten (Tjiptono, 2007). Pada hakikatnya, loyalitas konsumen adalah suatu hubungan yang positif antara perusahaan dengan konsumen. Menurut Tjiptono (2007) loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain atau produsen kompetitor dengan jenis manfaat yang sama, dan yang terakhir jasa yang diterima memuaskan konsumen, dengan konsumen merasa terpuaskan, maka konsumen akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas layanan yang diterima maka konsumen dapat memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak lain.

Inovasi dan kreatifitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dan perkembangan dunia bisnis, serta untuk tercapainya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sendiri adalah keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dapat dipenuhi oleh produsen. Layanan dapat dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Menurut Ellitan (2006) kepuasan konsumen adalah keadaan dimana tidak adanya keluhan dan tidak adanya komplain dari masyarakat yang menyebabkan dampak besar kepada perusahaan dan perasaan suka serta puas terhadap keseluruhan produk yang dimiliki oleh perusahaan.

Kepuasan pasien telah menjadi konsep yang sangat vital dalam organisasi bisnis maupun non bisnis, serta merupakan salah satu tujuan yang esensial dari organisasi tersebut. Kepuasan pasien berkontribusi terhadap sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pasien, meningkatnya reputasi suatu organisasi dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan (Kotler, 2004). Kotler (2007),

menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

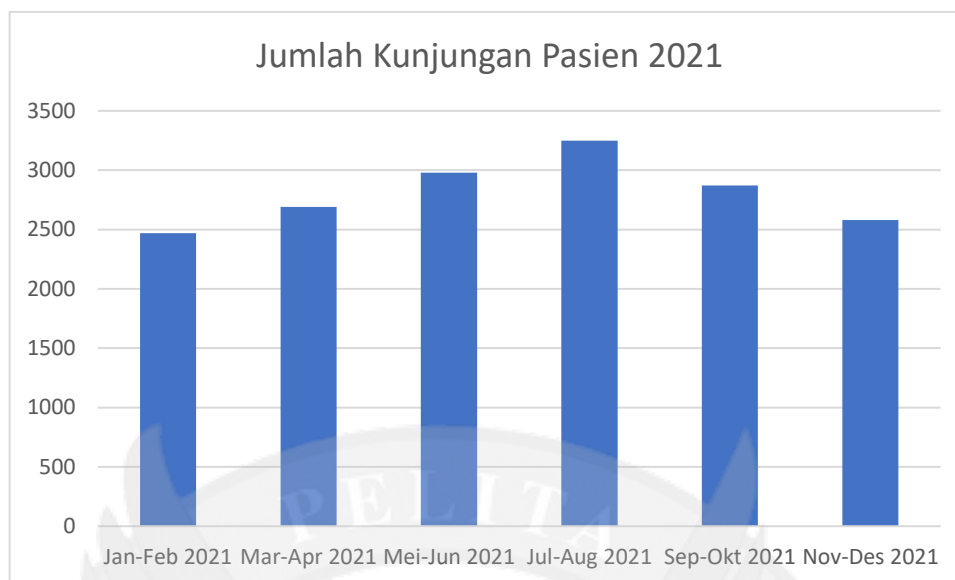
Penyelenggaraan suatu layanan kesehatan yang baik pada hakikatnya yaitu dengan memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pemakai jasa layanan, khususnya pasien dibidang kesehatan. Pelayanan yang berkualitas mengacu kepada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari setiap pasien yang dirawat (Azwar, 2010). Fasilitas kesehatan memiliki ciri khusus dalam penjualan, yang mereka jual kepada pasien adalah kepuasan, tentunya berbeda dengan produk barang. (Irawan,2002) Tingkat kepuasan pasien institusi layanan kesehatan adalah *Unique Value Proposition* bagi semua *stakeholders* penyedia layanan kesehatan, seperti dokter, perawat, staff administrasi, manajemen, farmasi, dan semua pihak yang terlibat. *Value* tersebut berasal dari jenis layanan yang diberikan kepada pasien itu sendiri, atau sistem manajerial yang sudah dibangun institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional. Jika pasien mengatakan bahwa *value* mereka adalah layanan kesehatan yang berkualitas, maka kepuasan pasien adalah kualitas layanan kesehatan. Kalau pasien mengatakan *value* mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, maka kepuasan pasien di bidang kesehatan adalah layanan yang memberikan kesembuhan kepada pasien.

Kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan atau penyedia jasa yang memberikan kualitas layanan yang baik dapat mendorong jalinan hubungan yang baik dan emosional dengan konsumen. Peningkatan kualitas layanan yang baik bisa memunculkan suatu

hubungan loyalitas konsumen yang baik, dan tentunya bisa membantu dalam menarik konsumen baru. Konsumen yang puas, tentunya tidak akan melirik atau berpaling ke kompetitor atau perusahaan lain. Selain itu, dapat terjadi fenomena promosi secara gratis dalam bentuk dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dapat dilakukan konsumen loyal kepada konsumen yang lain. (Herlina, 2010).

Sebagian besar sektor fasilitas kesehatan swasta mengalami berbagai permasalahan yang sama, salah satu masalahnya ialah target kunjungan pasien yang belum tercapai sesuai target faskes (Mosadeghrad, 2014). Salah satu hal yang mempengaruhi masalah ini adalah loyalitas pasien. Loyalitas pasien suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan pasien sehingga loyalitas pasien merupakan fungsi dari kepuasan pasien, jika hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah positif, maka kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien merupakan nilai kompetitif yang baik untuk mempertahankan loyalitas pasien, dibandingkan mencari pasien baru. Kualitas layanan terbukti dari beberapa jurnal berdampak langsung kepada kepuasan pasien. Secara teoritis, kualitas layanan merupakan perbandingan antara ekspektasi pasien dan performa layanan. Sementara kepuasan pasien didapatkan dari perbandingan antara ekspektasi pasien dan persepsi pasien setelah menerima layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan hal penting dalam membentuk kepuasan pasien.



Gambar 1.1. Data Kunjungan perkuartal di Wellclinic Gading Serpong Tahun 2021

Sumber: Data dokumentasi SIRS WellClinic Gading Serpong (2022)

Hal serupa juga terjadi di WellClinic Gading Serpong, dimana jumlah pasien dari bulan ke bulan yang tidak stabil, bahkan terjadi penurunan pasien di Wellclinic Gading Serpong pada dwiwulan ke-5 dan ke-6 yang menyebabkan pendapatan klinik tidak stabil dari bulan ke bulan. WellClinic merupakan klinik yang memiliki berbagai bidang layanan seperti konsultasi dokter, testing Covid-19, Vaksinasi, injeksi vitamin, dan layanan medis lainnya dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik untuk memuaskan pasiennya. Tetapi penurunan pasien di kuartal empat ini juga diiringi oleh penurunan rating di platform online berdasarkan data dokumentasi dan history di platform seperti Google yang rating rata-rata sebelumnya 4,7 menjadi 4,3 dan review di platform Tiket.com yang sebelumnya dari 4,8 menjadi 4,6. Beberapa pasien menyatakan bahwa layanan staff kurang ramah, ada juga yang menyatakan tempat yang terlalu sempit, dimana hal-hal ini

merupakan unsur-unsur dari kualitas layanan yang menyebabkan pasien tidak puas dan beberapa menyatakan tidak ingin lagi untuk berkunjung ke klinik ini.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara kualitas layanan terhadap tingkat loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien. di WellClinic Gading Serpong. Pemilihan WellClinic Gading Serpong diambil karena WellClinic Gading Serpong merupakan klinik swasta berbayar (Non-BPJS) yang terletak di kota besar dan terletak di daerah dimana jumlah klinik swasta di daerah tersebut cukup banyak sehingga setiap klinik swasta dituntut untuk mempunyai keunikan salah satunya kualitas layanan agar dapat menarik pasien ke kliniknya.

Dari penelitian yang sudah ada oleh Rizal (2017) di RSUD Padang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Begitu juga penelitian oleh Rizki (2019) di Klinik Graha Bina Husada Cikarang uji analisa jalur menunjukan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan variabel kualitas layanan juga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien. IMPLIKASI penelitian ini menunjukan bahwa melalui layanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberikan dampak terhadap loyalitas pasien. Hal ini bertentangan dengan penelitian oleh Kusumadewi (2019) di Bali, yang menyatakan kualitas layanan tidak memberikan signifikansi pada loyalitas pasien, Tetapi kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pasien dan juga kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian yang berbeda lagi ditunjukkan oleh

Atthiyal (2021) di Klinik Medan Medical Centre yang menyatakan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ingin meneliti lebih jelas hubungan antara ketiga variabel, yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pasien, dan juga hubungan indirek dari ketiga variabel tersebut.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka ringkasan masalah yang disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien di WellClinic Gading Serpong?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap peningkatan loyalitas pasien di WellClinic Gading Serpong?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap peningkatan loyalitas pasien di WellClinic Gading Serpong?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di WellClinic Gading Serpong?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

2. Menganalisis pengaruh positif kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
3. Menganalisis pengaruh positif kualitas terhadap loyalitas pasien.
4. Menganalisis pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penelitian merupakan deskripsi objektif yang mendeskripsikan suatu peristiwa yang didapatkan setelah tujuan penelitian sudah terpenuhi. Riset berikut mempunyai beberapa manfaat, tidak hanya manfaat praktis, tetapi juga manfaat teoritis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu manajemen, terutama di bidang kesehatan dan juga menambah variasi data antara hubungan dari kualitas layanan, kepuasan pasien, dan juga loyalitas pasien. Penelitian ini dapat menjadi referensi dukungan atas penelitian lainnya yang dapat dikembangkan peneliti berikutnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangsih kepada keilmuan dalam menjadikan hal baku yang dapat diterapkan secara praktis kedepannya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, baik kepada institusi (WellClinic Gading Serpong) dalam evaluasi untuk peningkatan loyalitas pasien di WellClinic Gading Serpong untuk meningkatkan jumlah kunjungan di WellClinic Gading Serpong, sehingga terjadi peningkatan dari pendapatan (*revenue*) dari perusahaan. Hal ini juga akan membantu institusi kedepannya dalam menentukan kebijakan dalam hal layanan kepada pasien yang lebih baik dan menjaga loyalitas pasien di WellClinic Gading Serpong.

1.5.Sistematika Penulisan

Kerangka penyusunan dari tesis ini terdiri dari lima bab, dimana di bab pertama berisikan uraian tentang latar belakang masalah dibuatnya penelitian ini. Selanjutnya peneliti akan membahas tentang identifikasi masalah, Batasan dari masalah penelitian, tujuan penelitian, dan juga manfaat dari penelitian, baik secara teoritis, ataupun secara praktis bagi tempat penelitian.

Selanjutnya pada bab kedua berisikan tentang dasar teori dan kerangka pemikiran. Tinjauan Pustaka ini akan menjelaskan teori dari masing-masing variabel yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu: kualitas layanan, kepuasan pasien, dan juga loyalitas pasien. Di dalam bab ini, juga akan membahas kerangka berpikir dan juga hipotesis penelitian.

Pada Bab ketiga akan membahas tentang penjelasan dari metode penelitian, dimana pada bab ini akan dijabarkan tentang desain penelitian, variabel, dan Teknik pengukuran yang akan digunakan, penentuan jumlah populasi dan juga Teknik

pengambilan sampel penelitian, Teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data yang digunakan, rancangan uji hipotesis, serta jadwal penelitian.

Pada Bab keempat akan dijelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi, deskripsi tempat penelitian, demografi dari responden yang menjadi sampel penelitian, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta pengujian hipotesa. Hasil kemudian akan dibas dengan metode Analisis kuantitatif.

Pada bab terakhir, yaitu bab kelima, berisikan penjelasan tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran kepada pihak-pihak pemangku kepentingan atas dasar hasil penelitian yang didapatkan. Kemudian peneliti akan menutup dengan saran untuk peneliti selanjutnya yang berniat untuk melakukan penelitian serupa.

