

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan manusia, dan masyarakat umum menjadi semakin *aware* akan pentingnya kesehatan. Seberapa besar upaya yang dilakukan sebagai contoh menjaga asupan makanan, berolahraga secara teratur, dan juga melakukan pemeriksaan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Sarana pelayanan terdorong untuk berkembang dengan pesat, yang didukung dengan berbagai fasilitas pendukung lainnya. Tentunya seiring berjalannya waktu akan terjadi persaingan antar fasilitas kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan saling bersaing untuk mencoba mendapatkan kepercayaan para masyarakat dengan memberikan pelayanan yang paling baik dan efisien (Andrianto et al., 2020). Agar rumah sakit dan klinik dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ketat, maka diperlukan jasa dan pelayanan yang kompetitif agar pasien *satisfied* dan terus atau tetap menggunakan jasa tersebut (*revisit*). Menjaga *patient satisfaction* merupakan faktor kritis untuk bertahan hidup dalam persaingan yang ketat (Iswara & Rustam, 2021).

Sesuai peraturan pemerintah No. 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pasal 13 Ayat 3, telah dijelaskan mengenai sistem kesehatan Indonesia bahwa pihak swasta dapat mendirikan fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2021). Tidak seperti jenis industri milik swasta lainnya, industri

layanan kesehatan swasta memiliki karakteristiknya sendiri. Salah satunya adalah pasar layanan kesehatan swasta dengan banyak aturan dan berbagai intervensi pemerintah melalui regulasi yang ditetapkan. Disisi lain, sektor swasta umumnya memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan medis yang lebih efektif dibandingkan dengan fasilitas medis milik pemerintah. Seterusnya, layanan kesehatan swasta juga gesit dalam membuat inovasi layanan kesehatan baru yang lebih baik untuk memenuhi tren perubahan kebutuhan pasien (Berry, 2019). Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan transformasi digital dan optimalisasi penerapan sistem manajemen informasi (Febrita et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi (Permenkes RI No 9, 2014). Pada umumnya, klinik merupakan tempat berobat atau berkonsultasi bagi masyarakat yang mengalami penyakit - penyakit ringan sedangkan untuk kasus atau penyakit yang berat lebih diajukan ke rumah sakit. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Pada tahun 2020 di Indonesia terdapat 11.347 klink, dimana angka tersebut naik 23,4% dibandingkan 2019, yang terdiri atas 10.238 klinik pratama dan 1.109 klinik utama. Jumlah klinik pratama dan klinik utama di DKI Jakarta mengalami peningkatan yang signifikan, terlihat pada laporan profil Kesehatan Indonesia 2020 sejumlah 1.068 klinik naik 24,5%

dibandingkan tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetisi bisnis di klinik swasta semakin tinggi. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medis dasar dan spesialisik.

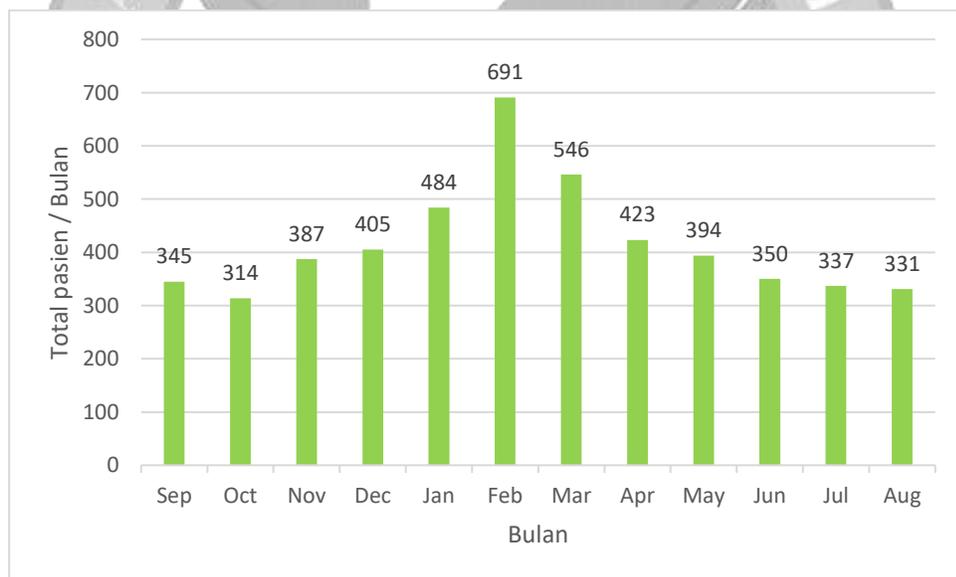
Tabel 1.1 Data Jumlah Klinik di Indonesia

Kepemilikan	2019	2020	Kenaikan (%)
Pratama	8,281	10,238	
Utama	924	1,109	
Total	9,205	11,347	23,3%
DKI Jakarta	858	1,068	24,5%

Sumber : Profil Kesehatan Indonesia 2019-2020

Klinik Linggo Gitohusodo berlokasi di kawasan Kebayoran Lama Jakarta Selatan, sudah berdiri sejak tahun 2000 awal. Klinik ini memiliki pelayanan mulai dari poli dokter umum, dokter gigi, poli dokter bedah syaraf, jasa fisioterapi, house-call service, serta dilengkapi dengan apotek dan kolaborasi dengan laboratorium setempat. Klinik berada di daerah perumahan, sehingga pasien – pasien yang berobat mayoritas penghuni sekitar. Untuk lahan parkir klinik, dapat memadai untuk 2 hingga 3 mobil. Klinik membuka pelayanan 24 jam dimana klinik meliputi dokter dan sebagainya harus siap siaga dalam melayani pasien yang membutuhkan. Pasien, seperti halnya masyarakat umum, tentu mengharapkan kenyamanan klinik dan pelayanan baik dari staf klinik (dokter, perawat, resepsionis, dan tenaga medis lainnya), harga yang wajar dan *waiting time* sesuai. Klinik Linggo Gitohusodo akan selalu mengutamakan kepuasan pasien yang dilayani. Hal ini dilakukan sehingga

dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada Gambar 1.1 terlampir data kunjungan pasien di Klinik Linggo Gitohusodo selama 1 tahun (12 bulan) terakhir. Terlihat tren penurunan kunjungan pasien, terutama mulai menjelang awal tahun 2022. Pada September 2021 jumlah pasien mencapai 345 pasien, sedangkan recap terbaru jumlah kunjungan pasien pada bulan Agustus 2022 turun hingga 331 pasien/bulan. Angka terendah ada di bulan Oktober 2021 yaitu di angka 314, dan angka tertinggi Februari 2022 dengan angka 691. Semenjak bulan Februari 2022 hingga Agustus ini, data menunjukkan adanya trend penurunan, dan kunjungan pasien masih relatif rendah.



Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2021-2022)

Sumber: Dokumentasi (2021-2022)

Klinik terus berupaya untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan pasien melalui *pre-survey*. Dari hasil *Pre-survey* juga ditemukan beberapa faktor yang

yang menjadi prioritas pasien yaitu pelayanan yang baik dari *People* (dokter berpengalaman, staf mudah ditemui, menggunakan seragam yang rapi, perawat/resepsionis yang baik dan ramah), *Physical Evidence* (interior, lokasi, bangunan/ruangan, akses, kebersihan, peralatan medis memadai) *Process* (durasi konsultasi dokter, kemudahan dan kecepatan pelayanan), *Price Fairness* (harga pelayanan yang setara dengan klinik lain, harga konsultasi dokter sesuai dengan pelayanan yang diberikan, harga obat, harga jasa klinik lainnya), dan *Short Waiting Time* (waktu tunggu yang sesuai). Klinik mempunyai ekspektasi bahwa 10 dari 10 (100% puas) pasien mengalami kepuasan saat berobat ke Klinik Linggo Gitohusodo. Namun, ada *gap* yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, karena hanya 8 dari 10 (80%) pasien yang mengunjungi klinik benar-benar merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Untuk mengatasi “*gap*” tersebut, konsumen merupakan faktor penting dalam melihat kualitas jasa yang diberikan, dan dalam bidang kesehatan konsumennya adalah pasien (Irfan et al., 2012).

Kepuasan pasien merupakan *outcome* penilaian pasien antara apa yang diinginkan dengan *reality* yang dialami pasien (Xesfingi & Vozikis, 2016). Dalam sebuah konteks pelayanan kesehatan, *satisfaction* merupakan sikap yang dibentuk oleh emosi yang wajib diukur dengan penilaian yang subyektif dari semua atribut multidimensi yang terkait dengan pengalaman pelayanan kesehatan (Spiridon et al., 2018). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang lebih tinggi akan berdampak positif pada komitmen pasien untuk tetap menggunakan jasa atau kunjungan ke

fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2021) terhadap 100 pasien di RS XYZ Kota Bekasi Jawa Barat menunjukkan bahwa faktor *people*, *physical evidence* dan *process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Fuad et al. (2019) menegaskan bahwa *people* dan *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Process* sangat krusial karena jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika semua kegiatan dalam rangkaian proses pelayanan pasien berjalan dengan efektif, sesuai dengan harapan dan keinginan pasien, maka dapat menimbulkan *patient satisfaction*. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarihoran et al. (2020); Ginting (2021); Saragih et al. (2018); Khatri dan Sarma (2021).

Kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan memberikan layanan berkualitas tinggi dalam hal *people*, *physical evidence* dan *process*, karena harga yang sesuai juga berdampak pada kepuasan pasien. *Price fairness* adalah penilaian oleh pelanggan dimana harga yang disepakati wajar dan dapat diterima (Muskat et al., 2019). Artinya jika seseorang merasa *fair* dengan harga yang dibayarkan, mereka akan merasa *satisfied* dan akan berkunjung kembali. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Haque et al. (2020); Alzoubi et al. (2020); Khatri & Sharma (2021); Cacici et al. (2019), dimana penelitian – penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *price fairness* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* serta keinginan berkunjung kembali.

Faktor lain yang berperan penting dalam *patient satisfaction* adalah *waiting time*. Waktu tunggu dapat di definisikan sebagai waktu yang ditempuh pasien untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dari pendaftaran hingga ke dokter di ruang pemeriksaan (Torry et al., 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Xie dan Calvin (2017); Rizany (2021); Alrasheedi et al. (2019); Swain & Singh (2021), memperlihatkan bahwa *waiting time* (durasi menunggu dokter datang, hasil laboratorium, waktu tunggu di ruang tunggu pasien) memegang peranan vital dan berpengaruh secara signifikan terhadap *patient satisfaction*. *Patient experience* mengenai waktu tunggu mempengaruhi ke *patient satisfaction*. Beberapa studi telah menemukan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan *outcome* dan dapat berdampak secara negatif pada skor *patient satisfaction*. *Unsatisfied clients* akan berdampak dengan hilangnya keuntungan sebuah organisasi dalam jangka panjang karena *client retention* berkurang, *revisit* yang lebih sedikit, dan tentu akan berpotensi untuk individu tersebut memberi tahu orang lain mengenai ketidakpuasan terhadap organisasi atau klinik tersebut. Sebuah studi oleh Patel & Patel (2017) menemukan bahwa semakin sedikit pasien menunggu suatu layanan, semakin besar kepuasan pasien. Rizany (2021), survei dilakukan di RSUD Kota Banjarbaru, dimana dari hasil penelitian semakin lama *waiting time* akan berdampak pada penurunan dari *patient satisfaction*. Swain & Singh (2021), melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa *waiting time* (durasi menunggu dokter datang, hasil laboratorium, waktu tunggu di ruang tunggu pasien)

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, *short waiting time* terbukti dan adalah hal yang harus dipertimbangkan sebagai prioritas strategis untuk organisasi layanan kesehatan (Alraheedi et al., 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Klinik Linggo Gitohusodo dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berdampak pada jumlah kunjungan klinik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan diskusi sebelumnya, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *People* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*
- 2) Apakah *Physical Evidence* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*
- 3) Apakah *Process* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*
- 4) Apakah *Price Fairness* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*
- 5) Apakah *Short Waiting Time* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif *People* terhadap *Patient Satisfaction*

- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif *Physical Evidence* terhadap *Patient Satisfaction*
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif *Process* terhadap *Patient Satisfaction*
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction*
- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif *Short Waiting Time* terhadap *Patient Satisfaction*

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diperoleh manfaat secara praktis dan teoritis, sebagai berikut :

- 1) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui hasil penelitian terkait pengaruh *People, Physical Evidence, Process, Price Fairness* dan *Short Waiting Time* terhadap *Patient Satisfaction*, maka diharapkan dapat memberikan inputan yang berguna untuk manajemen Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan, agar faktor yang berpengaruh *Patient Satisfaction* bisa ditingkatkan.

- 2) Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai pengetahuan, referensi, wawasan atau temuan baru khusus yang berkaitan dengan analisa Pengaruh *People, Physical Evidence,*

Process, Price Fairness dan *Short Waiting Time* terhadap *Patient Satisfaction*, dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang mendasari pemilihan topik penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian. Teori-teori tersebut diperoleh dari studi kepustakaan dan dijadikan dasar dari penelitian ini. Adapun teori-teori tersebut adalah mengenai *Patient Satisfaction, People, Physical Evidence, Process, Price Fairness* dan *Short Waiting Time*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung, yang meliputi desain penelitian, unit analisis, operasional

variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Akan dibahas juga mengenai pengolahan data terhadap kuesioner yang sudah terkumpul dan akan dilakukan pengolahan sesuai dengan metode yang ditentukan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan masukan atau saran dan keterbatasan penelitian.

