

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tingkat kesehatan masyarakat dan pembangunan berkelanjutan suatu negara sangat dipengaruhi oleh peran dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan (WHO, 2020). Indonesia dalam mengeksekusi pembangunan khususnya pada sektor kesehatan sangat mempertimbangkan keunggulan dan efektivitas dari sarana dan prasarana kesehatan, sebagai contoh, rumah sakit, klinik dan puskesmas. Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan telah menjelaskan definisi dari pelayanan kesehatan yaitu suatu perangkat atau tempat yang dimanfaatkan sebagai sarana oleh pemerintah, swasta, maupun masyarakat untuk melaksanakan upaya- upaya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan baik dengan tindakan promotif, kuratif, preventif, maupun rehabilitatif. Pelaksanaan dalam melakukan pelayanankesehatan di Indonesia tidak terbatas hanya pemerintah saja, namun pihak swasta juga dapat berpartisipasi untuk melakukan dan mengoperasikan pelayanan kesehatan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 mengenai Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pasal 13 Ayat 3.

Menurut informasi dari profil kesehatan Indonesia, terdapat 9.205 klinik pada tahun 2019 yang terdiri dari gabungan 8.281 klinik pratama dan 924 klinik utama. Laporan profil kesehatan Indonesia tahun 2019 mencantumkan sebanyak 858 klinik

dengan rincian sebanyak 207 klinik utama dan 651 klinik pratama. Jumlah klinik tersebut menunjukkan pertumbuhan yang cukup besar di DKI Jakarta. Menurut informasi dari Konsil Kedokteran Indonesia (KKI), per Oktober 2021 Indonesia memiliki 42.520 dokter gigi dan gigi spesialis yang tersebar di seluruh wilayah. Dari jumlah tersebut, 37.777 dokter gigi dan 4.743 dokter gigi spesialis merupakan 17% dari seluruh dokter gigi yang bekerja di DKI Jakarta. Jumlah ini meningkat drastis sejak data tahun 2012, dimana secara keseluruhan tercatat 25.218 dokter gigi, termasuk dokter gigi spesialis, terdiri dari 23.266 dokter gigi umum dan 1.952 dokter spesialis. Hal ini membuktikan bahwa peluang pertumbuhan klinik gigi semakin tinggi.

Tabel 1. Jumlah Profesi Dokter Gigi di Indonesia

Profesi	2012	2021	STR Berlaku 2021
Dokter	110,521	156,760	141,162
Dokter Gigi	23,266	37,777	33,507
Dokter Gigi Spesialis	1,952	4,743	4,451
Dokter Spesialis	22,210	45,950	43,034
Total	157,949	245,230	222,154

Sumber : Konsil Kedokteran Indonesia, 2014

Menurut Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas), hingga 25,9% penduduk Indonesia mengalami masalah gigi pada tahun 2014 (Kementerian Kesehatan, 2014). Hal ini

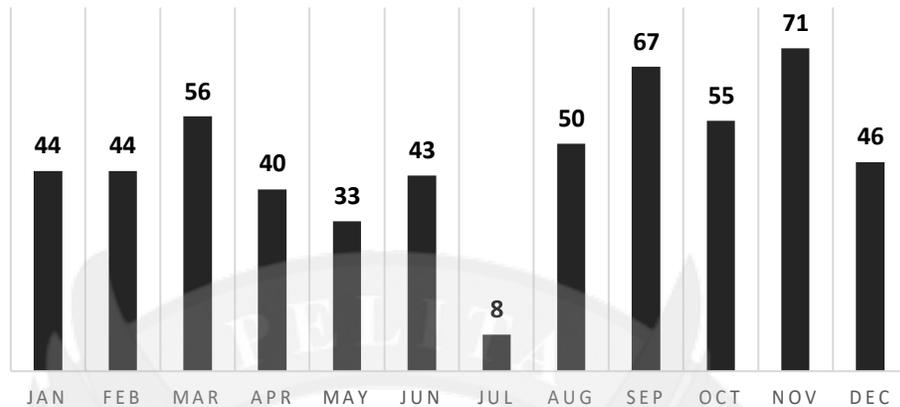
menunjukkan bahwa ada kebutuhan yang signifikan untuk perawatan gigi. Menyadari potensi ini, fasilitas kesehatan gigi bersaing satu sama lain untuk menawarkan layanan untuk memenuhi tuntutan kesehatan gigi selain meningkatnya kebutuhan akan perawatan medis atau gigi. Meningkatnya permintaan klien untuk layanan gigi mendorong pemilik bisnis untuk mendirikan industri klinik gigi yang berkembang pesat di dekatnya (Rahmila, 2015).

Wabah Covid-19 menjadi salah satu masalah yang menimpa industri klinik kedokteran gigi, selain persaingan yang ketat. Insiden infeksi coronavirus SARS-CoV-2 atau seringkali disebut dengan Covid-19, diperkirakan telah menyebabkan pandemi global dimulai pada tahun 2020, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Karena fakta bahwa air liur digunakan selama prosedur gigi, ada risiko penularan virus yang sangat signifikan. Hal tersebut memberikan dampak yang signifikan bagi sektor pelayanan kesehatan gigi sehingga Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) mengambil keputusan dengan menerbitkan surat edaran yang menginstruksikan kepada dokter gigi untuk menghentikan sementara praktiknya, kecuali dalam keadaan darurat. Klinik gigi harus menutup kliniknya sampai keadaan membaik, yang sehingga menghadirkan tantangan unik pada para pengusaha klinik sendiri. Seiring dengan berjalannya waktu dan jumlah kasus Covid-19 perlahan menurun, klinik gigi mulai dibuka namun dengan persyaratan kesehatan yang ketat. Supaya industri pelayanan kesehatan rumah sakit dan klinik dapat *survive* ditengah ketatnya persaingan, unggul usaha yang kompetitif perlu dihadirkan dengan harapan agar pasien mendapatkan kepuasan pelayanan dan menumbuhkan sikap loyal

sehingga penggunaan jasa yang ditawarkan akan tetap berlanjut.

Kepuasan pasien menjadi sesuatu yang penting dalam menentukan langkah awal memaksimalkan peluang suatu sektor bisnis agar tetap bertahan dan berkembang ditengah banyaknya bisnis yang serupa. Salah satu sektor bisnis tersebut adalah industri klinik kesehatan. Karena pasien yang bahagia cenderung akan tetap menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk kepada orang lain, dan melakukan pembelian kembali (Meesala & Paul, 2018). Dalam menghadapi persaingan yang ketat, menjaga kepuasan pasien merupakan komponen penting untuk menjadi sukses.

Klinik gigi *the dental studio* merupakan klinik gigi yang berlokasi di wilayah Kota Jakarta Barat. Klinik gigi tersebut menyediakan berbagai pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan gigi dan mulut. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat sekitar dan jumlah kunjungan pasien manajemen klinik terus berupaya memberikan pelayanan kesehatan gigi terbaik dan juga konsisten. Berikut adalah data kunjungan pasien di klinik gigi *the dental studio* selama tahun 2021, per Januari 2021 jumlah kunjungan pasien sebanyak 44 orang, sampai dengan Desember jumlah kunjungan sebanyak 46 pasien per bulan, hal ini menunjukkan bahwa jumlah pasien yang berkunjung ke klinik gigi *the dental studio* masih jauh dari target atau harapan manajemen yang ditetapkan yaitu minimal 100 pasien per bulan, bahkan di bulan Juli 2021 hanya 8 pasien.



Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2021)

Sumber: Dokumentasi (2021)

Berdasarkan data tersebut manajemen klinik *the dental Studio* melakukan riset awal kepada pasien untuk mendapatkan informasi faktor yang memengaruhi pasien untuk berkunjung ke klinik *the dental studio*. Hasil pre-survey menunjukkan bahwa keinginan pelanggan untuk berkunjung ke klinik dipengaruhi oleh faktor *trust* (percaya bahwa klinik ini konsisten dalam memberikan pelayanan, klinik tidak akan mengeewakan, tenaga kesehatan melayani dengan baik, dan dokter yang berpraktik mengutamakan kepentingan pasien dan memiliki keterampilan yang memadai. Faktor *price fairness* seperti harga yang wajar, harga obat terjangkau, harga perawatan yang mampu bersaing dibandingkan dengan klinik lain, harga sesuai dengan kualitas perawatan yang diterima, dan tagihan biaya perawatan yang jelas. Faktor *service quality* seperti tidak membeda-bedakan pasien, dokter dan perawat bekerja dengan tanggap, memberikan diagnosis yang akurat, dokter dan staf medis melayani keluhan

pasien dengan ramah. Faktor *physical environment* seperti kenyamanan fasilitas ruang tunggu dan ruang perawatan, durasi waktu tunggu masih dalam batas normal, serta lingkungan klinik yang bersih dan nyaman.

Dikarenakan persaingan yang ketat, klinik gigi perlu memiliki strategi-strategi untuk tetap bertahan di tengah persaingan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan menjaga kepuasan pasien serta berupaya untuk meningkatkannya supaya pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan jasa tersebut. *Patient satisfaction* merupakan penilaian pasien atas sesuatu yang dihasilkan dari perbandingan antara apa yang diharapkan dengan kesannya terhadap sesuatu yang dirasakan (Xesfingi & Voziki, 2016). Ketika mengacu kepada pelayanan kesehatan, kepuasan merupakan sikap atas pengalaman yang dihasilkan oleh perasaan yang perlu diukur dengan evaluasi subyektif dari semua karakteristik multidimensi yang terhubung dengan pengalaman menerima layanan tersebut (Spiridon et al., 2018). Mengacu pada hal tersebut, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien menuju kepada yang lebih baik akan memberikan pengaruh yang baik pula terhadap komitmen pasien untuk terus menggunakan atau mengunjungi pelayanan kesehatan tersebut.

Swain dan Singh (2021) telah melakukan penelitian mengenai faktor yang memengaruhi *patient satisfaction* dan menunjukkan variabel *price fairness; trust; physical environment* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Menurut studi Akmal dan Sasmita (2020) menunjukkan bahwa *service quality* yang diberikan dalam pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap tingkat *patient satisfaction*. Merujuk pada penjelasan latar belakang sebelumnya, dengan demikian maka perumusan masalah yang didapatkan yaitu bagaimana klinik gigi *the dental studio* dapat bersaing di tengah persaingan yang ketat dan dapat meningkatkan angka kunjungan pasien dengan memenuhi *patient satisfaction*. *Trust* adalah harapan yang dimiliki pelanggan untuk barang atau jasa tertentu yang telah mendapatkan kepercayaan dan dianggap dapat memuaskan harapan dan kebutuhan mereka (Cheng, et al., 2017). *Trust* pasien atas layanan kesehatan yang diberikan dikembangkan sesuai dengan evaluasi bagaimana tingkat kredibilitas layanan kesehatan, di mana pasien merasakan *trust* serta seberapa besar tingkat keyakinan mereka pada pengetahuan, kemampuan, dan *service quality* yang diberikan oleh anggota staf, perawat, dan dokter (Swain & Singh, 2021). Menurut penelitian Swain dan Singh (2021), *patient Satisfaction* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor-faktor yang berhubungan dengan *trust*, seperti kepercayaan terhadap kapasitas staf medis untuk memberikan pengobatan, keahlian mereka, dan reputasi rumah sakit. Selanjutnya, Tanudjaya (2014) dan Liu *et al.*, (2021), Fachmi *et al.*, (2020), dan Tanudjaya (2014) semua setuju bahwa *trust* dan *patient satisfaction* berkorelasi positif.

Menurut Fachmi *et al.*, (2020), *service quality* adalah evaluasi keunggulan suatu produk atau layanan berdasarkan nilai keunggulan yang dialami pelanggan dan berdasarkan perbandingan dari ekspektasi dan harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kondisi yang sebenarnya dialami oleh konsumen. Hal tersebut menjadi sangat penting sebab para pekerja yang bekerja pada bidang jasa utamanya pelayanan

kesehatan diharuskan untuk dapat tampil lebih baik selaras dengan peningkatan mutu sistem yang juga ditingkatkan. *Service quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap pemberian pelayanan kesehatan. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja, komitmen, dan moral profesional, yang semuanya akan menghasilkan pasien yang puas. Beberapa penelitian sebelumnya mendukung hal ini seperti pada penelitian Boakye et al., (2017); Trivedi & Jagani, (2018); Wilujeng *et al.*, (2019); Akmal & Sasmita, (2020); Indrawati *et al.*, (2021) dan Pratama, (2020), yang telah membuktikan bahwa *service quality* secara positif dan signifikan berpengaruh pada tingkat *patient satisfaction*.

Hasil dari perbandingan kesan pembeli terhadap harga yang diharapkan pembeli dengan harga yang sebenarnya diberikan penjual dikenal sebagai *price fairness*. Kebijakan penetapan harga yang dapat diterima oleh pasien dan dikaitkan dengan teknik manajemen disebut sebagai *price fairness* (El Hadad *et al.*, 2016). Menurut Pantouvakis dan Bouranta (2014), persepsi konsumen tentang *price fairness* memainkan peran yang penting dalam kepuasan pelanggan selain kualitas layanan yang tinggi dan lingkungan perawatan kesehatan yang nyaman. Jika seorang pasien percaya bahwa harga yang mereka bayarkan wajar, mereka akan puas dan akan datang kembali. Menurut penelitian Swain dan Singh (2021), *patient satisfaction* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh unsur *price fairness* yaitu keterjangkauan dan kesesuaian biaya pelayanan kesehatan yang diberikan. Faktor kewajaran harga (*price fairness*) merupakan ukuran kewajaran penetapan harga terhadap pelayanan yang diperoleh pasien, serta keterjangkauan biaya obat

dibandingkan rumah sakit lain. memiliki pengaruh yang menguntungkan dan besar terhadap *patient satisfaction*, menurut Cakici *et al.*, (2019); Haque *et al.*, (2020).

Physical environment adalah elemen lain yang sangat penting untuk *patient satisfaction*. Penelitian menunjukkan bahwa *physical environment* rumah sakit atau klinik memiliki dampak yang baik bagi pasien. Menurut MacAllister *et al.*, (2016), kesejahteraan psikologis atau rasa tenang pasien dapat dipengaruhi oleh pengaturan atau suasana klinis tempat mereka dirawat. Lingkungan (kebersihan, kenyamanan, kebisingan, ruang perawatan, dan arah) memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pasien, menurut penelitian Swain & Singh (2021). Rahman *et al.*, (2021), Investigasi pasien di rumah sakit Islam kota Malaysia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *environment* rumah sakit secara signifikan mempengaruhi *patient satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit akan lebih besar pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien yang lebih baik, bersih, dan menyenangkan. Suasana yang bersih dan nyaman berdampak besar pada kepuasan pasien, menurut penelitian Khatri & Sarma (2021), yang melibatkan 265 pasien rawat jalan di *Children's Hospital* di Delhi, India. Kesimpulan serupa dicapai oleh Kim *et al.*, (2017) dan Haque *et al.*, (2020) bahwa *environment* memiliki dampak yang besar terhadap *patient satisfaction*.

Mengacu dari informasi latar belakang maka rumusan masalahnya adalah bagaimana klinik gigi *the dental studio* Jakarta Barat dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap angka kunjungan pasien yang datang ke klinik. Dengan demikian, penelitian ini oleh peneliti diberikan judul “**Pengaruh Trust, Price**

Fairness, Service Quality dan Physical Environment terhadap Patient Satisfaction pada Klinik gigi The Dental Studio, Jakarta Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah beberapa pertanyaan penelitian yang didasarkan pada pembahasan sebelumnya:

- 1) Apakah *trust* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
- 2) Apakah *price fairness* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* ?
- 3) Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction* ?
- 4) Apakah *physical environment* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Beberapa hal yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif *trust* terhadap *patient satisfaction*.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif antara *price fairness* terhadap *patient satisfaction*.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif antara *service quality* terhadap *patient satisfaction*.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif antara *physical environment* terhadap *patient satisfaction*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan deskripsi objektif dari suatu hasil yang mengikuti pencapaian tujuan penelitian. Manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yakni manfaat teoritis dan praktis. Penelitian berikut ini memiliki sejumlah manfaat baik secara teoritis dan praktis.

Berikut adalah beberapa keuntungan praktis dan teoritis dari temuan pada penelitian ini:

1) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui pengaruh temuan penelitian *trust, price fairness, service quality* dan *physical environment* terhadap *patient satisfaction*, diharapkan agar dapat memberikan wawasan manajerial yang berharga untuk klinik gigi *the dental studio* Jakarta Barat, agar faktor-faktor yang mempengaruhi *patient satisfaction* bisa ditingkatkan.

2) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi, pencerahan, atau sebagai wawasan baru yang berkaitan dengan analisis pengaruh *trust, price fairness, service quality* dan *physical environment* terhadap *patient satisfaction*, dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Di bawah ini adalah sistematika penulisan yang dipergunakan untuk pembuatan laporan tugas akhir yang terurai dalam 5 Bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan yang menjadi dasar dalam membahas tema penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini tersusun dari pemilihan dan penjelasan berbagai teori yang berkaitan dan selaras dengan pokok penelitian yang ditentukan. Teori-teori tersebut digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini yang didapatkan melalui teknik studi kepustakaan. Mengenai teori-teori yang digunakan pada penelitian ini mencakup teori tentang *patient satisfaction*, *trust*, *price fairness*, *service quality* dan *physical environment*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tata cara pelaksanaan untuk mencapai hasil dan tujuan penelitian yang mencakup desain penelitian, unit analisis, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini mencakup perihal data yang didapatkan dari hasil kuesioner yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan

tentang proses dalam mengolah data atas kuesioner yang dikumpulkan dan diolah sesuai dengan teknik dan metode yang telah ditetapkan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab sebelumnya dan berisi saran maupun masukan serta keterbatasan penelitian.

