

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis dalam era globalisasi ini semakin berkembang pesat. Hal tersebut menuntut setiap usaha untuk dapat bersaing dan menentukan strategi yang tepat secara demi memenangkan persaingan bisnis (Zuhroh *et al*, 2021). Persaingan bisnis ini tidak hanya dalam penjualan berbentuk produk saja, tetapi juga dalam bidang jasa salah satunya adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Ali, 2018).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Masyarakat Indonesia memiliki beberapa masalah kesehatan masyarakat, salah satunya adalah penyakit gigi dan mulut yang prevalensinya terbilang masih sangat tinggi (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Kesehatan gigi dan mulut penting karena merupakan bagian tubuh yang berfungsi untuk mengunyah, berbicara, dan mempengaruhi rasa percaya diri sehingga penting untuk menjaga kesehatan gigi sedini mungkin agar dapat bertahan lama dalam rongga mulut (Nur Shofiyah,

2020). Pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu upaya meningkatkan kesehatan masyarakat (Kristiana, 2019). Hal ini juga merupakan salah satu faktor banyaknya fasilitas kesehatan yang menyediakan perawatan gigi di Surabaya, seperti AM Dental, Ezmo Dental, MedPoint, Kasih Karunia, Royal Clinic, dan masih banyak lagi praktek dokter gigi pribadi, dimana semua bersaing untuk memperebutkan pelanggan dengan peningkatan *overall perceived service quality* dan pemenuhan *customer satisfaction*.

Adanya permasalahan tersebut dan ditambah dengan adanya pandemi Covid-19, fasilitas penyedia layanan kesehatan gigi dan mulut dituntut untuk mempertahankan standar perawatan yang tinggi dan mengelola kualitas pemberian layanan dengan baik serta sesuai standar protokol kesehatan yang berlaku. Penguatan layanan kesehatan sangat dibutuhkan guna mencapai keinginan pemerintah, organisasi profesi, bahkan masyarakat yang memiliki semangat cita-cita yang sama untuk pembangunan kesehatan di Indonesia, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Manajemen mutu pelayanan yang efektif sangat penting untuk diciptakan dan ditingkatkan dalam suatu penyedia layanan

kesehatan untuk menghasilkan *patient satisfaction* (Naima, Sudirma, Muh. Anzar, 2018). Untuk meningkatkan *overall perceived service quality*, sistem kesehatan perlu efektif, efisien, dapat diakses, berpusat pada pasien, adil, dan aman (World Health Organization, 2006). Manajemen kualitas layanan memiliki dua perspektif yang sangat berpengaruh, yaitu perspektif internal yang berfokus pada tidak adanya kesalahan, dan kesesuaian dengan persyaratan; dan perspektif eksternal yang berfokus pada pelanggan dan harapan, persepsi, sikap, dan kepuasan pasien (Swain & Kar, 2018).

Berdasarkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia, fasilitas kesehatan terbagi menjadi fasilitas kesehatan tingkat satu atau fasilitas kesehatan primer terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktek dokter, praktek dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit kelas D atau yang setara. Fasilitas kesehatan tingkat satu ini akan menjadi tujuan pertama saat pasien membutuhkan layanan kesehatan. Fasilitas kesehatan tingkat dua yang merupakan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat satu adalah dokter spesialis. Sedangkan Fasilitas kesehatan tingkat tiga adalah rujukan dari fasilitas kesehatan

tingkat dua (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia, 2019).

Banyak peneliti telah menetapkan hubungan langsung antara kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien (Park S, Kim H-K, Choi M, Lee M, 2021 ; Arif Jameel, Muhammad Asif, Abid Hussain, Jinsoo Hwang, Mussawar Hussain Bukhari, Sidra Mubeen and Insin Kim, 2019 ; Ibrahim, Meriem Meisyaroh, Deswanti Ramadhani, 2018). Penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan hubungan dimensi kualitas layanan dengan fasilitas pelayanan kesehatan karena masing-masing studi melewatkan satu atau lebih dimensi yang merupakan hal penting dari kualitas layanan. Studi ini berfokus pada mengidentifikasi semua kemungkinan dimensi yang dievaluasi atau dirasakan oleh pasien di fasilitas pelayanan kesehatan gigi, dan mengembangkan kerangka konseptual (6Q) untuk menunjukkan hubungan antara *overall perceived service quality*, *patient satisfaction*, dan *behavioral intention*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tentang *overall perceived service quality* dalam fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan gigi, *patient satisfaction*, dan *behavioral intention*.



Gambar 1.1 Logo Beaudent

Dalam penelitian ini penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di bidang kedokteran gigi di Beaudent Surabaya, tepatnya di cabang Jl. Mayjend Sungkono 17, yang merupakan suatu fasilitas kesehatan primer ketika pasien mengalami permasalahan gigi dan mulut. Beaudent menyediakan perawatan gigi secara holistik dan menyeluruh dengan dokter gigi yang berkompeten di bidangnya. Adapun pelayanan yang dapat diberikan adalah kuratif dan preventif, seperti cabut, tambal, pembersihan karang gigi, pembuatan gigi palsu, implan gigi, ortodontik, dan lain-lain, hingga di bidang estetika seperti pemutihan gigi atau bleaching, dan *veneer* (pelapisan gigi).

Penelitian ini telah mengidentifikasi enam bidang utama di mana pasien akan mengevaluasi kualitas fasilitas kesehatan, yaitu *technical quality*, *procedural quality*, *infrastructural quality*, *interactional quality*, *personnel quality*, dan *social support quality*.



Gambar 1.2 Foto Sebelum dan Sesudah Perawatan di Beaudent *Technical Quality* mengacu pada kesan pasien tentang layanan yang berpusat pada kesembuhan perawatan.



Gambar 1.3 Prosedur Sterilisasi peralatan Beaudent *Procedural Quality* mengacu pada kesan pasien tentang proses administratif dalam pemberian layanan perawatan kesehatan.



Gambar 1.4 *Infrastructural* Beaudent

Jl. Mayjend Sungkono 17 Surabaya

*Infrastructural quality* mengacu pada kesan pasien tentang aspek fisik di fasilitas pelayanan kesehatan dalam pemberian layanan.



Gambar 1.5 Pasien berkonsultasi dan berinteraksi dengan dokter

*Interactional quality* mengacu pada kesan pasien tentang interaksi dengan tenaga fasilitas pelayanan kesehatan selama perawatan.



Gambar 1.6 Salah satu *Personnel* Dokter Gigi Beudent

*Personnel quality* mengacu pada kesan pasien tentang kemampuan staf pemberi pelayanan kesehatan.



Gambar 1.7 Beberapa sekolah dan pemenang kontes kecantikan wanita dan pria mempercayakan perawatan giginya di Beudent

*Social support quality* mengacu pada kesan pasien tentang peran sosial fasilitas pelayanan kesehatan yang mengarah pada reputasinya di masyarakat (Swain & Kar, 2018). Dari keenam kualitas tersebut, akan didapatkan *overall perceived service quality*, yaitu kesan yang dihasilkan secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya akan menghasilkan *patient satisfaction*, yaitu kepuasan pasien sebagai kesan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah *patient satisfaction*, akan terjadi *behavioral intention* yaitu niat perilaku pasien dari tingkat kepuasan pasien setelah menerima kualitas pelayanan. Hal yang menarik untuk diteliti di Beaudent Surabaya adalah bagaimana setiap dimensi kualitas pelayanan yang diberikan di Beaudent Surabaya terhadap pasien, apakah sudah memuaskan harapan pasien atau sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengambil judul penelitian: **ANALISIS PENGARUH *TECHNICAL QUALITY, PROCEDURAL QUALITY, INTERACTIONAL QUALITY, PERSONNEL QUALITY, DAN SOCIAL SUPPORT QUALITY* TERHADAP *OVERALL PERCEIVED SERVICE QUALITY, PATIENT SATISFACTION, DAN BE-***

# **HAVIORAL INTENTION PADA PASIEN BEAUDENT SURABAYA.**

## **1.2 Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Overall perceived service quality* yang diteliti terbatas pada *technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality, dan social support.*
2. Sampel penelitian terbatas pada pasien berdomisili di Surabaya yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan gigi di Beaudent Surabaya.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *technical quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beaudent Surabaya?
2. Apakah *procedural quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beaudent Surabaya?
3. Apakah *infrastructural quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beaudent Surabaya?

4. Apakah *interactional quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beudent Surabaya?
5. Apakah *personnel quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beudent Surabaya?
6. Apakah *social support quality* berpengaruh signifikan terhadap *overall perceived service quality* pasien Beudent Surabaya?
7. Apakah *overall perceived service quality* berpengaruh signifikan terhadap *patient satisfaction* Beudent Surabaya?
8. Apakah *patient satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* pasien Beudent Surabaya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### **Tujuan dari penelitian ini adalah:**

1. Untuk mengetahui pengaruh *technical quality* terhadap *overall perceived service quality*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *procedural quality* terhadap *overall perceived service quality*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *infrastructural quality* terhadap *overall perceived service quality*.

4. Untuk mengetahui pengaruh *interactional quality* terhadap *overall perceived service quality*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *personnel quality* terhadap *overall perceived service quality*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *social support quality* terhadap *overall perceived service quality*.
7. Untuk mengetahui pengaruh *overall perceived service quality* terhadap *patient satisfaction*.
8. Untuk mengetahui pengaruh *patient satisfaction* terhadap *behavioural intention*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang ditinjau dari sisi pengembangan akademik. Manfaat praktis adalah manfaat yang ditinjau dari sisi kepentingan praktis.

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat teori-teori dalam bidang

manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Bagi Beudent Surabaya dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan di masa mendatang, khususnya di pelayanan kesehatan gigi bagi masyarakat Indonesia.
- b. Hasil penelitian ini dapat sebagai masukan kepada pihak Manajemen Beudent Surabaya dalam menyusun rencana strategis untuk meningkatkan *technical quality, procedural quality, infrastructural quality, interactional quality, personnel quality*, dan *social support*.
- c. Hasil penelitian ini dapat sebagai acuan untuk meningkatkan *overall perceived service quality* pasien Beudent Surabaya.

- d. Hasil penelitian ini dapat sebagai pertimbangan untuk meningkatkan *patient satisfaction* Beaudent Surabaya.
- e. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi guna meningkatkan *behavioral intention* pasien Beaudent Surabaya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Bagian awal meliputi halaman kulit, halaman judul, halaman pernyataan keaslian karya tugas akhir, halaman persetujuan dosen pembimbing tugas akhir, halaman persetujuan tim penguji tugas akhir, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lainnya.

Bab I Pendahuluan mencakup latar belakang masalah yang merupakan uraian tentang aspek-aspek berupa fenomena-fenomena yang menjadi masalah penelitian, pembatasan masalah yang memberikan batasan-batasan dalam penelitian, perumusan masalah yang memberikan pertanyaan penelitian yang didasarkan pada ruang lingkup permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian yang merupakan jawaban terhadap rancangan yang dikaji dalam penelitian, manfaat penelitian adalah manfaat hasil

penelitian yang meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan sistematika penulisan merupakan urutan penulisan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis meliputi landasan teori yang meliputi teori *technical quality*, *procedural quality*, *infrastructural quality*, *interactional quality*, *personnel quality*, *social support*, teori *overall perceived service quality*, teori *patient satisfaction*, dan teori *behavioral intention*; hasil penelitian terdahulu yang menitikberatkan pada penelitian tentang kepuasan pasien dan kualitas pelayanan; pengembangan hipotesis, model penelitian; dan bagan alur berpikir.

Bab III Metode penelitian meliputi jenis penelitian; populasi dan sampel; metode pengumpulan data; definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian; dan metode analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan mencakup gambaran umum analisis data yaitu analisis kualitas data; analisis pengujian hipotesis; dan pembahasan.

Bab V Kesimpulan termasuk di dalamnya yaitu simpulan atas Hipotesis, Simpulan atas masalah penelitian; implikasi yaitu implikasi teoritis dan manajerial; dan rekomendasi.

Daftar Pustaka

Lampiran