

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Wuhan menjadi kota mulanya penyakit COVID-19 ditemukan, pada Desember 2019, hal ini menggemparkan dunia dan melanda hampir setiap negara. Fasilitas kesehatan, di sebagian besar negara, berada di garis depan untuk melayani fungsi penting dalam mengidentifikasi kemungkinan pasien dengan infeksi dan mengisolasi mereka lebih awal (Quah et al., 2020). Hal ini menjadi tantangan baru bagi berbagai fasilitas kesehatan masyarakat di berbagai negara. (Furdova et al., 2022). Pertama kali infeksi SARS-CoV-2 dilaporkan pada 2019, setelah itu menyebar ke berbagai negara. Indonesia menginformasikan kasus positif COVID-19 pertama pada 2 Maret 2020. Dalam waktu 40 hari, kasus COVID-19 dilaporkan seluruh provinsi (Setiadi, 2022).

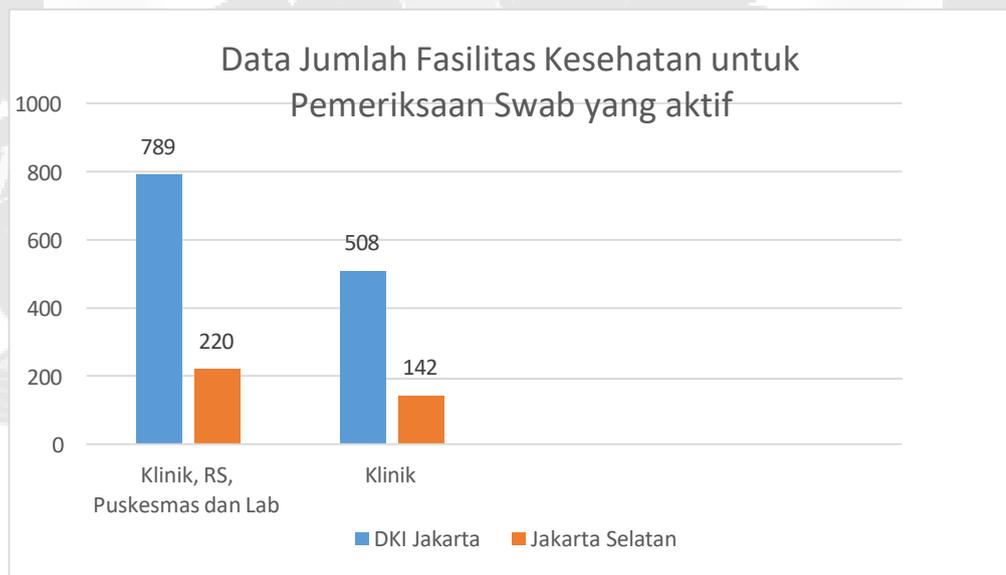
Pada fase awal pandemi COVID-19, selain wilayah yang luas, Indonesia juga dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur dan kapasitas laboratorium untuk diagnosis COVID-19 (Djalante, 2020). Kurangnya reagen uji, bahan habis pakai, alat pelindung diri, dan kekurangan sumber daya manusia semakin memperburuk situasi. Kemunculan varian yang lebih menular belakangan ini, seperti varian Alpha dan Delta, menambah beban upaya pemerintah dalam membendung COVID-19 (Setiadi, 2022). Sebagian besar negara menetapkan skrining klinis dan epidemiologis kriteria untuk menentukan apakah pengujian pasien untuk SARS-CoV-2 diperlukan. Kriteria skrining diterapkan untuk memastikan tes diagnostik tersedia untuk pasien yang memiliki probabilitas pretes tinggi dan yang hasilnya akan berdampak pada manajemen kesehatan masyarakat (Garnett, 2020).

Metode analisis molekuler seperti *swab real time* adalah metode yang dapat diterapkan untuk deteksi bakteri dan virus yang cepat dan sensitive. (Bulut & Zor, 2021). Swab merupakan metode guna menghimpun sampel uji klinis sekret hidung dari bagian belakang hidung dan tenggorokan (R. A. Lee, 2021). Sampel lalu dianalisis guna menentukan ada atau tidak penanda klinis lain untuk penyakit. Metode diagnostik ini digunakan pada kasus penyakit virus corona 2019 -COVID-19 (Whulanza et al., 2020).

Dalam konteks ini, Indonesia berusaha semaksimal mungkin dalam memenuhi tuntutan bencana skala besar, seperti pandemi. Meskipun pada faktanya sistem perawatan kesehatan di berbagai negara telah kewalahan. Oleh karena itu, aspek penting dari respons suatu negara adalah kemampuan sistem perawatan kesehatan untuk berkembang dengan cepat untuk memenuhi peningkatan permintaan akan perawatan medis. Salah satunya adalah melalui pelayanan kesehatan melalui klinik kesehatan yang menyediakan jasa untuk keperluan *swab* (Mahendradhata, 2021). Namun seiring dengan berjalannya waktu yang menyebabkan banyak terjadinya perubahan di era pandemi ini seperti menurunnya angka kejadian covid-19, gencarnya vaksinasi covid-19, dan peraturan pemerintah yang sudah tidak mewajibkan PCR dan antigen sebagai syarat administrasi, tentu hal ini berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien, terlebih lagi di era globalisasi yang berkembang dengan pesat ini telah terjadi persaingan antara klinik kesehatan. Pelayanan kesehatan yang semakin berkembang dan semakin ketatnya persaingan antara klinik kesehatan untuk memberikan prasarana dan pelayanan yang memuaskan pasien. Hal ini sesuai dengan Permenkes No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Kesehatan, menyatakan, “kesehatan berkualitas ialah upaya

yang memberi rasa puas yang jadi pernyataan subjektif pasien serta hasilkan *outcome* yang jadi bukti objektif dari kualitas pelayanan yang diterima pasien”. Salah satu klinik kesehatan yang mengimplementasikan aturan ini salah satunya adalah Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan.

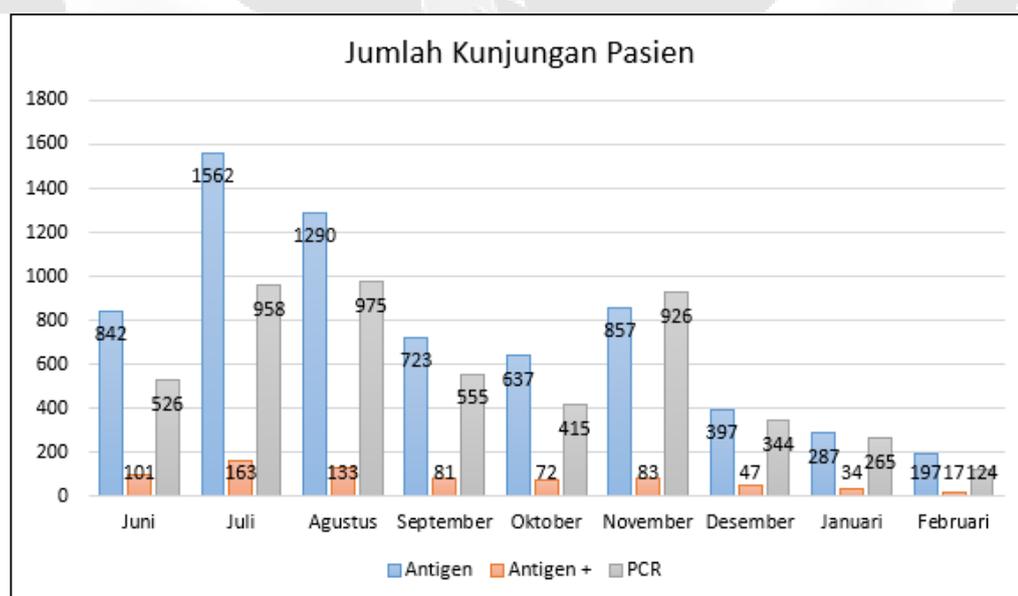
Pada tahun 2023 berdasarkan data dari Kemenkes di wilayah DKI Jakarta terdapat 789 fasilitas kesehatan meliputi Klinik, Rumah Sakit, Puskesmas dan Lab yang aktif untuk melakukan pemeriksaan Antigen dan PCR untuk screening Covid-19. Dari 789 fasilitas kesehatan terdapat 220 fasilitas kesehatan di daerah Jakarta Selatan yang aktif untuk melakukan pemeriksaan tes swab Antigen dan PCR. Sedangkan jika dilihat dari data klinik yang aktif, di DKI Jakarta terdapat 508 klinik dan di Jakarta Selatan terdapat 142 klinik. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya klinik yang menyediakan jasa tersebut yang dapat menyebabkan persaingan bisnis antar klinik semakin tinggi.



**Gambar 1. 1 Jumlah Fasilitas Kesehatan untuk Pemeriksaan Swab**

Sumber: Data Kemenkes RI (2023)

Klinik ABC merupakan klinik yang berlokasi di Jakarta Selatan dan berdiri di tahun 2021. Klinik ini memiliki dua cabang dengan pelayanan yang berbeda. Klinik menyediakan pelayanan poli umum dan dilengkapi jasa home service di cabang pertama dan menyediakan pelayanan khusus *swab service* (*antigen* dan PCR naso/orofaring) di cabang lainnya. Klinik khusus swab berada di area perkantoran dan apartemen di Jakarta Selatan, dan dapat melayani pasien untuk *swab antigen* dan PCR dari pukul 08.00-18.00. Klinik ABC juga menyediakan area parkir dan *drive thru* untuk pasiennya. Pada gambar 1.2 terlampir jumlah kunjungan pasien di klinik ABC yang melakukan pelayanan antigen dan PCR dari bulan Juni 2022 sampai dengan Februari 2023. Terlihat jumlah kunjungan pasien yang fluktuatif dan terjadi tren penurunan yang cukup signifikan sejak bulan November 2022 hingga februari 2023. Pada juli 2022 jumlah total pasien yang melakukan swab antigen dan PCR adalah 2683 pasien sedangkan pada bulan februari 2023 jumlah total pasien yang melakukan swab antigen dan PCR adalah sejumlah 338 pasien.



**Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Swab ABC**

Sumber : Dokumentasi Data Klinik (2023)

Dengan target kunjungan pasien per hari adalah 75, data yang didapatkan di 3 bulan terakhir menunjukkan bahwa kunjungan pasien masih rendah. Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan khususnya pelayanan jasa *swab* di Indonesia, Klinik *Swab ABC* Jakarta berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan loyalitas serta kepuasan dari pasien. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen diperoleh informasi bahwa manajemen berharap tingkat kepuasan pasien adalah 90%, namun fakta yang didapatkan dilapangan kepuasan pasien masih berada di angka 70%. Data ini didapat dari wawancara singkat dengan pihak manajemen. Oleh karena adanya gap/kesenjangan antara harapan dan fakta kepuasan pasien, untuk meningkatkan harapan dari manajemen maka perlu diperhatikan pengaruh dari *People, Physical Evidence, Process dan Price Fairness*.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang memengaruhi pada jumlah kunjungan klinik, jumlah kunjungan pasien akan berdampak pada perkembangan klinik. Semakin banyak kunjungan pasien yang puas dengan pelayanan tersebut maka semakin besar peluang kesuksesan bagi klinik. Faktor kepuasan pasien juga bisa membentuk pandangan masyarakat terkait citra klinik. Lewat adanya pengukuran tingkat kepuasan kepada pasien maka bisa terjadinya umpan balik yang cepat, bermakna, serta objektif (Rosadi et al., 2020).

Dalam bisnis jasa, kepuasan pasien mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan *revisit*. Salah satu kelebihan kompetitif yang harus dibuat adalah perusahaan yang menitikberatkan perhatian pada kepuasan pelanggan (Kesuma , 2013). Jika konsumen menerima kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik serta memuaskan. Bila konsumen merasakan

kepuasan ia memutuskan untuk selalu menggunakan jasa tersebut. Klinik kesehatan merupakan salah satu contoh lembaga yang memasarkan pelayanan kesehatan. Klinik kesehatan perlu ditingkatkan kemajuannya untuk menunjukkan eksistensinya dalam bidang pelayanan karena klinik kesehatan tidak hanya berfungsi sebagai lembaga sosial, melainkan lembaga bisnis yang mencari keuntungan (Kulsum & Syah, 2017).

Persaingan dalam bisnis untuk meningkatkan kepuasan pasien, termasuk bisnis jasa merupakan hal yang tidak dapat dihindari dan akan terus berlangsung. Persaingan termasuk juga dalam hal strategi pemasaran, strategi pemasaran yang baik dapat menentukan keberhasilan dari suatu bisnis dalam perusahaan berjalan. Salah satu konsep strategi pemasaran yang dapat dilakukan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*). Menurut Boms & Bitner (1981), konsep bauran pemasaran dikenal sebagai 4P (*Product, Price, Place Promototion*) kemudian konsep tersebut dikembangkan dengan ditambahkan 3P yaitu *people, physical evidence* dan *process* yang menurut Boms & Bitner erat kaitannya dengan pemasaran jasa.

Klinik telah melakukan *survey* awal guna mencari tahu faktor faktor yang pengaruhi tingkat kepuasan yaitu kualitas layanan yang baik dari *people* (tenaga kesehatan yang berpengalaman, sikap tenaga kesehatan yang sopan dan menyenangkan), *physical evidence* (lokasi, struktur dalam dan luar gedung serta interior ruangan, wilayah parkir, kebersihan), *process* (kecepatan dan ketepatan pelayanan) serta *price fairness* (harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan, harga sama seperti klinik lain). Dari keempat faktor tersebut, tiga faktor pertama yaitu *people, physical evidence* dan *process* merupakan faktor sesuai dengan teori

Boms & Bitner mengenai pemasaran jasa, dan faktor *price fairness* didapatkan dari fenomena survey awal kepada pasien yang menunjukkan bahwa *price fairness* merupakan salah satu aspek yang dianggap penting oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Chana (2021) yang dilakukan di salah satu klinik di Thailand, memperlihatkan bauran pemasaran pelayanan berdampak signifikan pada kepuasan pasien. *People* atau 'orang' ialah seluruh manusia yang berperanan di bagian pengantar jasa serta pengaruhi pandangan pembeli yakni personil perusahaan, konsumen dan konsumen yang lain di lingkungan jasa. Pada korelasinya pada pemasaran jasa maka *people* (orang) yang fungsinya menjadi penyedia jasa sangat pengaruhi kualitas jasa yang diberi. Selain itu bukti fisik yang ditunjukkan pada konsumen juga merupakan nilai penting yang bisa pengaruhi jasa. Studi dari Kiki (2016) di RSUD Bahteramas di Sulawesi Tenggara, menegaskan bahwa *people* dan *physical evidence* yang baik akan memberi respon yang baik juga untuk pasien. Dalam meningkat kepuasan konsumen hal lain yang dapat mempengaruhi juga yaitu proses. Lu'luatul, Tamtomo, dan Sulaeman (2019) mengatakan proses ialah faktor utama guna memberikan jasa karena konsumen akan memandang sistem penyampaian jasa menjadi bagian dari pelayanan. Jika proses tersebut dilakukan dengan baik, maka pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

Kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan harga pelayanan. Adanya persaingan yang ketat antara harga dan kualitas pelayanan akan memberi tuntutan kepada pemberi layanan untuk memberikan jasa maupun produk berkualitas terbaik tapi harganya terjangkau. Tujuannya ialah supaya pasien bisa merasa puas pada layanan yang diberi dalam artian sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang

dimiliki sehingga tercipta kepuasan yang akan membuat pasien menggunakan layanan kesehatan tersebut kembali (Sumitro 2019). Harga dalam konteks ini mempunyai peran yang sangat vital dalam mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan. Maksudnya adalah pasien akan mengkalkulasikan dan mengalokasikan harga yang diberikan dengan manfaat yang diperoleh berdasarkan daya beli yang dimilikinya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah *People* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan?
- 1.2.2 Apakah *Physical Evidence* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan?
- 1.2.3 Apakah *Process* berpengaruh positif pada terhadap kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan?
- 1.2.4 Apakah *Price Fairness* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan tersebut adalah :

1. Guna menganalisis apakah *People* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan

2. Guna menganalisis apakah *Physical Evidence* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan
3. Guna menganalisis apakah *Process* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan
4. Guna menganalisis apakah *Price Fairness* berpengaruh positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil studi ini bisa terlihat manfaatnya dari beberapa aspek, yakni:

1. Klinik Kesehatan

Mampu menjadi bahan masukan kepada klinik kesehatan guna meningkatkan kepuasan pasien melalui beberapa variabel seperti *People*, *Physical Evidence*, *Process*, dan *Price Fairness*. Lalu diharapkan menjadi bahan masukan untuk mengambil keputusan berkaitan kinerja klinik kesehatan kedepannya.

2. Petugas Kesehatan

Bisa jadi bahan masukan serta literasi pada usaha meningkatkan mutu pelayanan.

3. Peneliti lain

Bisa menambah wawasan mengenai gambaran yang jelas mengenai kesesuaian fakta kinerja pelayanan kesehatan di lapangan dan teori. Lalu studi ini mampu menjadi bahan rujukan atau referensi untuk penelitian berikutnya.