

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan gigi dan mulut merupakan indikator penting untuk kesehatan, kesejahteraan, dan kualitas hidup seseorang secara keseluruhan. (Baiju et al., 2017) Berdasarkan suatu penelitian, sekitar 2,3 miliar orang mengalami gigi berlubang atau karies pada periode gigi tetap dan >530 juta anak mengalami gigi berlubang pada periode gigi sulung, (James et al., 2018) Data Riset Kesehatan Dasar (2018) menyatakan terdapat 45,3% masyarakat di Indonesia memiliki permasalahan pada giginya berupa gigi yang rusak, sakit gigi, ataupun gigi berlubang. Permasalahan gigi tentunya dapat memberikan efek buru pada aktivitas yang dapat mengganggu kesehatan tubuh secara umum dan tingkat kepercayaan diri seseorang.

Upaya masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yaitu dengan datang ke fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dengan tujuan penyembuhan dari suatu penyakit maupun pencegahan suatu permasalahan kesehatan. Rumah sakit dapat didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan individu yang paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes RI Nomor 3, 2020)

Dahulu, rumah sakit dipandang sebagai upaya sosial, dan saat ini telah beralih ke usaha sosial ekonomi. Pada bidang pelayanan kesehatan yang kompetitif, rumah sakit berupaya untuk menciptakan strategi guna

mempertahankan bahkan meningkatkan keuntungan. Kunci penting untuk memperoleh keuntungan tersebut yaitu dengan memperhatikan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat dicapai jika kepuasan dan rasa kepercayaan pelanggan terpenuhi. Hal tersebut dapat terwujud apabila perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. (Elizar et al., 2020)

Kualitas pelayanan kesehatan telah lama menjadi fokus perhatian penyedia jasa pelayanan kesehatan baik swasta maupun publik di seluruh dunia karena pelayanan kesehatan yang berkualitas secara langsung dapat berdampak pada integritas dan daya saing dari jasa pelayanan kesehatan di suatu negara. (Darzi et al., 2022.) Sebagian besar rumah sakit, kualitas unggul merupakan inti dari strategi bisnis yang mereka jalankan. (D'cunha dan Suresh, 2015) Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi fokus para masyarakat di negara berkembang maupun negara maju. Kini masyarakat semakin sadar terkait hak mereka atas perawatan kesehatan yang berkualitas karena kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. (Darzi et al., 2022)

Guna mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas, para penyedia jasa pelayanan harus memperhatikan beberapa prinsip yang dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan seperti, prosedur yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, teknis jelas dan biaya terperinci, efisiensi waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses yang meliputi tempat dan lokasi yang memadai, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan. (Kepmenpan RI Nomor 63, 2003)

Selain kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, adapula faktor lain yaitu *operational benevolence*. *Operational benevolence* merupakan sikap atau perilaku yang mencerminkan motivasi yang mendasari untuk memposisikan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi. (Sirdeshmukh et al., 2002) Diketahui bahwa *benevolence* dapat memberikan keuntungan yang besar bagi para penyedia jasa pelayanan yang mengedepankan prinsip *operational benevolence* (Moodie dan Mitra., 2021). *Operational benevolence* mengedepankan rasa kepercayaan, keikhlasan, ketulusan, dan rasa peduli bagi para pelanggannya. (Sirdeshmukh et al., (2002), Kotler., (1984), Peltier et al., (2002), Chan., (2003) dalam Djohan (2015)) *Operational benevolence* menjadi prinsip yang penting dalam bidang pelayanan kesehatan karena ketika penyedia jasa pelayanan beritikad baik sehingga bisa diandalkan untuk mengambil suatu Langkah yang membantu pelanggan dan mencegah tipuan, maka pelanggan akan lebih mudah menaruh rasa kepercayaan pada jasa pelayanan tersebut. (Djohan., 2015)

Selain itu, pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 (2003) dijelaskan bahwa lokasi menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan dalam pengadaan jasa pelayanan. Hal ini dibuktikan menurut suatu studi bahwa pemilihan lokasi yang tepat memberikan hasil yang lebih sukses dalam perkembangan usaha tersebut dibandingkan lokasi usaha yang kurang strategis. Sehingga, lokasi dari suatu fasilitas kesehatan harus strategis untuk memudahkan para pasien untuk berkunjung dan memperoleh pelayanan. Menurut suatu penelitian diketahui bahwa lokasi yang strategis

memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Issalillah et al., 2022)

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai status psikologis setelah melakukan pembelian yang mewakili evaluasi pengalaman pengguna produk atau jasa. (Guido, 2015) Pada bidang pelayanan kesehatan, pasien dapat dikategorikan sebagai pelanggan karena telah merasakan jasa pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien yang tercipta juga semakin besar, dan sebaliknya apabila pelayanan kesehatan buruk maka pasien akan lebih mudah untuk mengajukan komplain pada pihak penyedia jasa pelayanan (Dewi, 2016).

Kepuasan pasien merupakan standar yang valid digunakan untuk menilai pelayanan kesehatan, karena pada dasarnya pasien mengutamakan kualitas yang baik untuk masalah kesehatan. Keadaan ini yang memotivasi para pasien datang perawatan ke rumah sakit yang berkualitas guna memenuhi rasa kepuasan sebagai seorang pasien. (D'cunha dan Suresh., 2015) Ketika seorang pasien puas terhadap layanan yang diperoleh maka semakin tinggi pula rasa keinginannya untuk menggunakan jasa pelayanan yang sama secara berulang kali, sehingga hal ini dapat berpengaruh pada loyalitas pasien. (Wayan dan Werner., 2021)

Loyalitas pasien menjadi hal penting untuk dinilai pada pelayanan kesehatan. Loyalitas ialah komitmen yang menjadi dasar guna membeli lagi suatu produk ataupun layanan yang disenangi oleh pelanggan secara tetap dan terus menerus, sehingga menyebabkan pengulangan penggunaan jasa pelayanan yang sama, terlepas dari pengaruh situasi upaya *marketing* yang bisa

menyebabkan peralihan keinginan dan perilaku. (Liu et al., 2021) Loyalitas seorang pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti *retention* yaitu bagaimana seorang pelanggan dapat melakukan perlawanan terhadap pengaruh negatif tentang penyedia jasa pelayanan yang ia gunakan dan tidak terpengaruh. *Repurchase* yaitu pelanggan yang terus melakukan pembelian secara berulang dan berkelanjutan. *Referrals* yaitu bagaimana pelanggan memberikan referensi atau rekomendasi secara keseluruhan dari jasa yang ia gunakan kepada orang lain. (Wahyono dan Nurjanah., 2020)

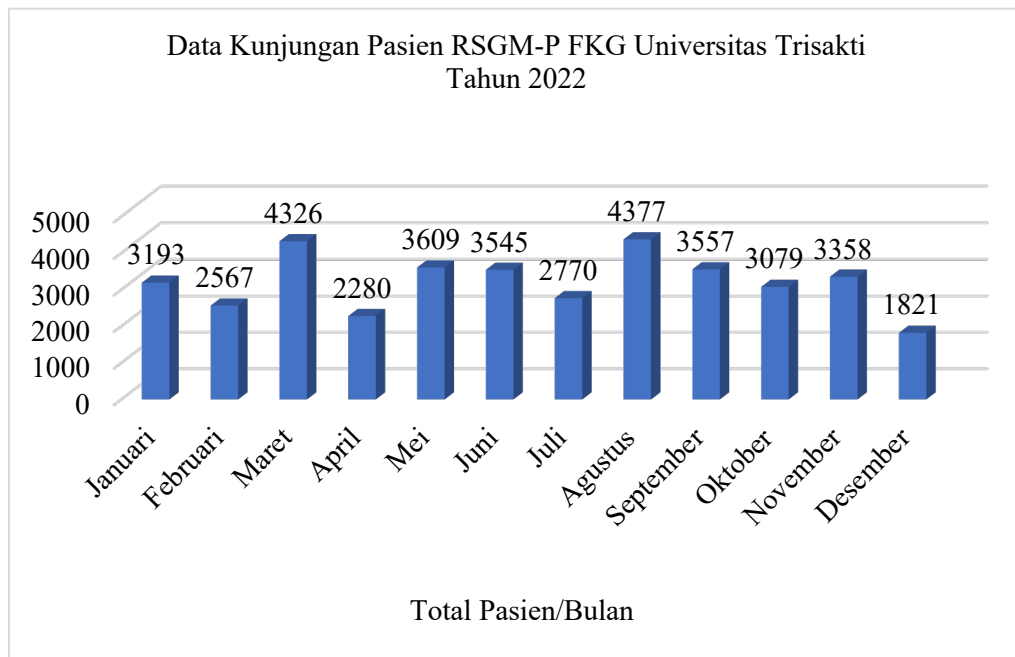
Pada perawatan gigi dan mulut, kadang memerlukan beberapa kali kunjungan untuk menyelesaikan perawatan yang bisa disebabkan karena tingkat kesulitan kasus, ketersediaan waktu, tingkat kelelahan dokter gigi maupun pasiennya. Pada keadaan ini, loyalitas pasien sangat berperan besar. Pasien yang loyal akan datang kembali untuk menyelesaikan perawatan, dan sebaliknya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dalam perawatan gigi dan mulut, seperti rasa kenyamanan yang diberikan selama pelayanan, tingkat kepedulian dokter dan staf, ataupun adanya pengaruh pemasaran dari penyedia jasa pelayanan lainnya. (Habib et al., 2014)

Fasilitas kesehatan yang secara khusus memberi layanan gigi dan mulut adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM). (Permenkes RI Nomor 3, 2020) RSGM memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut individu untuk pelayanan pengobatan dan pencegahan penyakit. Sedangkan RSGM yang juga menjadi pusat proses pembelajaran adalah RSGM Pendidikan. (Permenkes RI, 2004)

RSGM-P Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti berlokasi di Jl. Kyai Tapa, Grogol, Jakarta Barat, yang telah berdiri sejak tahun 2002. Rumah sakit ini telah terakreditasi Paripurna sejak tahun 2018 dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menggunakan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi 1. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan paripurna dengan menerapkan motto “*quality services, safety, and satisfaction*”, yaitu mengedepankan pelayanan berkualitas, keamanan, dan kepuasan bagi para pasien yang menerima pelayanan di RSGM-P FKG Universitas Trisakti Jakarta.

Saat ini terdapat berbagai pilihan pelayanan di RSGM-P FKG Universitas Trisakti yang menyesuaikan dengan kebutuhan pasien, antara lain klinik eksekutif spesialis, klinik gigi umum, klinik PPDGS, klinik integrasi atau klinik pendidikan profesi dokter gigi, layanan IGD, layanan geriatri, layanan konsultasi *online (teledentistry)*, layanan rawat inap, laboratorium penunjang yang terdiri dari layanan radiologi, layanan farmasi, layanan laboratorium tekniker gigi, layanan laboratorium (*clipcore*), dan layanan ambulans transport.

Berdasarkan informasi dan data yang diperoleh dari internal di RSGM-P FKG Universitas Trisakti, dapat dilihat adalah adanya fluktuasi angka kunjungan pasien perbulannya pada tahun 2022. Berikut data kunjungan pasien RSGM-P FKG Universitas Trisakti pada tahun 2022.



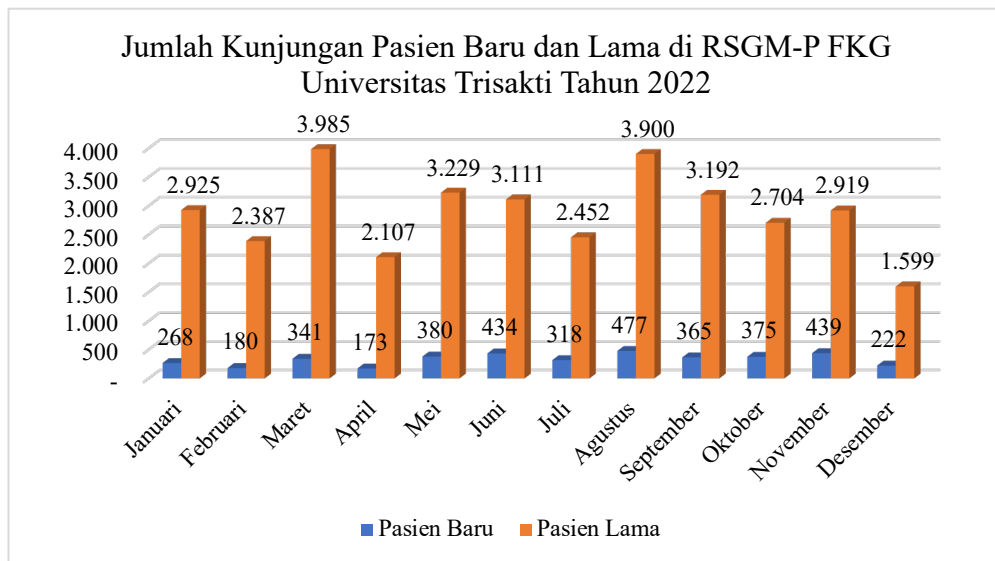
Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien RSGM-P FKG Universitas Trisakti Tahun 2022

Sumber: Olahan data dari internal RSGM-P FKG Universitas Trisakti (2022)

Melalui gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari ke Februari terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti, Februari ke Maret ada peningkatan dan turun kembali pada bulan setelahnya hingga kembali meningkat pada bulan Agustus, yang diketahui pada bulan tersebut merupakan jumlah kunjungan tertinggi pada tahun 2022, yang kemudian mengalami penurunan hingga mencapai 1821 pasien pada bulan Desember. Grafik ini menandakan masih adanya ketidakstabilan dalam hal kunjungan pasien. Penurunan jumlah kunjungan pasien erat hubungannya dengan loyalitas pasien.

Apabila dilihat secara mendetail, fenomena penurunan kunjungan pasien pada tahun 2022 di RSGM-P FKG Universitas Trisakti terjadi baik pada angka

kunjungan pasien baru, maupun pasien lama. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Lama RSGM-P FKG Universitas Trisakti Tahun 2022

Sumber: Sumber: Olahan data dari internal RSGM-P FKG Universitas Trisakti (2022)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat diketahui bahwa loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti masih belum konsisten, hal ini dibuktikan dengan grafik kunjungan pasien lama mengalami penurunan. Terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pasien. Semakin tinggi kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan loyalitas pasien dapat dicerminkan melalui grafik yang stabil atau adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien lama. Terwujudnya loyalitas pasien pada rumah sakit dapat memberikan keuntungan pada rumah sakit karena membantu dalam mempertahankan kunjungan pasien maupun menarik pasien baru untuk berkunjung. (Liu et al., 2021)

Studi terdahulu di Klinik Syifa *Medical Center* menyatakan kualitas pelayanan berdampak secara signifikan pada loyalitas dan kepuasan pasien.

(Fadhila dan Diansyah., 2018) Temuan tersebut paralel dengan studi Sari et al (2020) bahwa adanya dampak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di RS Pusat di Jawa Tengah. Namun Fahmi et al (2020) menunjukkan temuan yang berbeda, bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Blambangan, Banyuwangi.

Pada penelitian Djohan (2015) menemukan bahwa *operational benevolence* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Swasta di Kota Banjarmasin. Halim et al (2018) juga menemukan hal yang sama di Rumah Sakit Suaka Insan di Banjarmasin, bahwa *operational benevolence* memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan pasien rawat inap, namun *operational benevolence* tidak berpengaruh kepada minat pasien dalam melakukan rawat inap kembali di RS tersebut. Namun penelitian tersebut kontradiktif terhadap studi Moliner (2009) yang menyatakan *benevolence* memberikan pengaruh signifikan pada komitmen loyalitas pada pasien.

Mengacu pada penelitian Hokky dan Bernarto (2022) di RS An-Nisa Tangerang diperoleh hasil bahwa lokasi berdampak positif terhadap kepuasan pasien, namun lokasi tidak berdampak pada loyalitas pasien. Berbeda halnya dengan temuan Vebnia et al (2013) yang menemukan bahwa lokasi berdampak baik pada kepuasan pasien maupun loyalitas pasien di Poli RS Muhammadiyah Semarang. Temuan tersebut bertolak belakang dengan penelitian Sie dan Bernarto (2022) yang dilakukan di Klinik dr. Ranny bahwa lokasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Juhana et al (2015) di RS Umum di Bandung, menemukan adanya pengaruh positif antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien, temuan ini paralel dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukamuljo dan Ruswanti (2021) bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di RS Budiasih, Serang. Namun kedua penelitian tersebut kontradiktif dengan penelitian yang dilakukan oleh Liu et al (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Melalui penjabaran di atas, diketahui perbedaan temuan penelitian yang menimbulkan adanya kesenjangan - kesenjangan dalam pengetahuan yang dapat dikaji lebih lanjut, sehingga ada celah bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Selain itu, berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, menjadi dorongan bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam, mengenai pengaruh kualitas pelayanan, *operational benevolence*, dan lokasi terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening.

Dilakukan modifikasi model dari beberapa penelitian sebelumnya (Djohan, 2015.; Hokky dan Bernarto, 2022.; Moliner, 2009; Ulucayli et al., 2023; Vimla dan Taneja, 2020), hal ini menyesuaikan dengan variabel yang ingin diteliti oleh peneliti serta untuk memecahkan fenomena yang ada. Model ini akan diuji pada pasien yang sudah pernah menerima pelayanan atau perawatan di RSGM-P FKG Universitas Trisakti.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan sebelumnya, disusun pertanyaan penelitian yaitu:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 2) Apakah *operational benevolence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 3) Apakah lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 5) Apakah *operational benevolence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 6) Apakah lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 7) Apakah kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 8) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?
- 9) Apakah *operational benevolence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?

- 10) Apakah lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, maka disusun beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Mengkaji pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 2) Mengkaji pengaruh positif dari *operational benevolence* terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 3) Mengkaji pengaruh positif dari lokasi terhadap kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 4) Mengkaji pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 5) Mengkaji pengaruh positif dari *operational benevolence* terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 6) Mengkaji pengaruh positif dari lokasi terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 7) Mengkaji pengaruh positif dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 8) Mengkaji pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti

- 9) Mengkaji pengaruh positif dari *operational benevolence* terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti
- 10) Mengkaji pengaruh positif dari lokasi terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di RSGM-P FKG Universitas Trisakti.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Harapan dari temuan ini yakni sebagai acuan tambahan bagi peneliti lain agar nantinya penelitian terkait topik - topik ini dapat berkembang di waktu mendatang.
2. Harapan dari temuan ini yakni bisa memperluas pengetahuan bagi pengembangan ilmu manajemen rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Harapan dari temuan ini bisa menjadi acuan bagi pimpinan RS untuk melakukan perbaikan pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, dan hal - hal lain yang dapat menunjang kepuasan serta loyalitas pasien di kemudian hari.
2. Diharapkan dokter gigi, perawat, atau staff RS lainnya sebagai pemberi pelayanan pada pasien dapat menyikapi pentingnya kualitas pelayanan, *operational benevolence*, dan lokasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ilmiah ini terdiri dari 5 bab dan beberapa sub-bab di dalamnya, yang dapat dirincikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisi tentang pemaparan latar belakang masalah yang merupakan dasar dari pemilihan topik penelitian termasuk variabel yang akan diteliti, kemudian terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua memuat tinjauan pustaka yang berisikan teori - teori yang menjadi dasar serta mendukung dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun teori yang diangkat pada bab ini ialah, kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, *operational benevolence*, lokasi, kepuasan pasien, loyalitas pasien, pengajuan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga merincikan metode penelitian yang terdiri dari objek penelitian, unit analisis, jenis penelitian, definisi konseptual dan operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisi hasil penelitian yang diperoleh beserta analisis data dan pembahasan dari hasil yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima menjabarkan simpulan dari hasil penelitian serta ditutup dengan saran untuk perbaikan dalam kajian sehingga dapat dipertimbangkan nantinya apabila akan dilakukan kajian yang berhubungan dimasa mendatang.

