

# **BAB I**

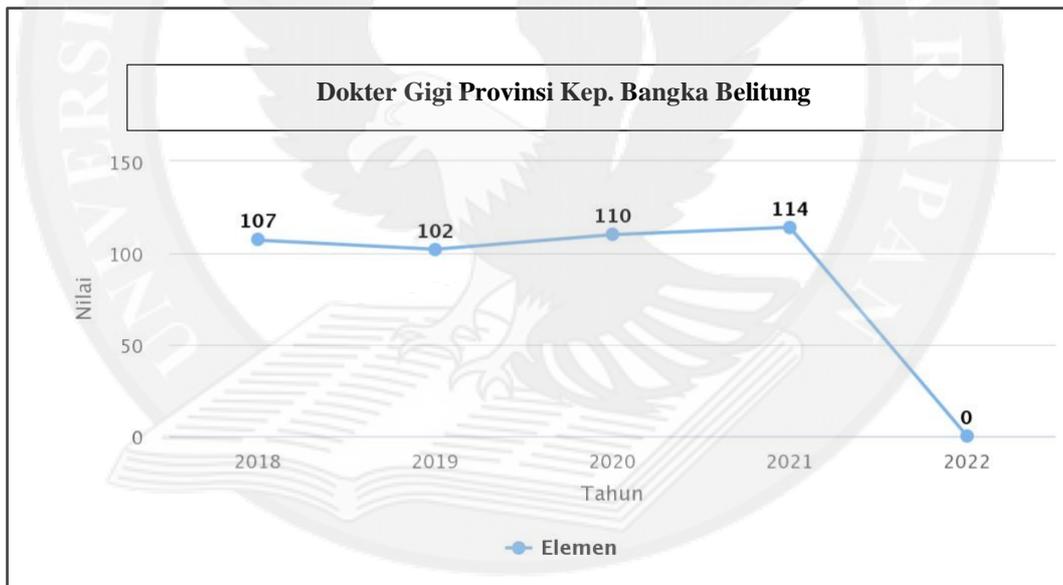
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara yang menduduki peringkat keempat dalam daftar negara dengan populasi terbesar di dunia, melalui akumulasi jumlah penduduk sebesar 278,69 juta jiwa hingga paruh pertama 2023. Persentase tersebut meningkat 1,05% dibanding tahun sebelumnya (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023). Perolehan dari Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada tahun 2018 mengemukakan bahwasannya gigi berlubang menempati posisi pertama dalam masalah gigi yang dihadapi masyarakat Indonesia, yaitu sebesar 45,3%. Sementara, kaitannya dengan masalah kesehatan mulut yang paling banyak ialah gusi bengkak (abses) sejumlah 14% (Kementerian Kesehatan, 2018). Di Indonesia, prevalensi gigi berlubang yang meliputi anak usia dini dapat dikatakan besar, yakni sebesar 93%, dimana pada minoritas anak sebesar 7% yang baru terbebas dari masalah ini. Melalui angka tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih tergolong cukup rendah. Melihat angka populasi yang semakin meningkat dan rendahnya angka kesehatan gigi dan mulut menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang harus diberikan di masyarakat.

Merujuk pada data Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) tahun 2022, jumlah dokter gigi, yang meliputi dokter gigi umum, spesialis, dan sub spesialis, adalah sebanyak 45.293 orang. Rekomendasi WHO, idealnya satu dokter gigi melayani 7.500 pasien. Sementara kondisi persebaran dokter gigi di Indonesia

masih belum merata dan jauh dari ideal, dikarenakan pada kondisi yang ada, satu dokter gigi melayani sekitar 12.000 pasien (Khaerunnisa, 2022). Hal ini selaras apabila dilihat dari peningkatan jumlah populasi penduduk di Kota Pangkalpinang yang terletak di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Jumlah populasi penduduk di tahun 2018 adalah 221.988 jiwa, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 226.297 jiwa (BPS, 2022). Dengan jumlah dokter gigi umum yang berada di Provinsi Bangka Belitung yakni hanya 114 orang (SDI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kebutuhan layanan kesehatan terutama pada sektor layanan kesehatan gigi. Berikut adalah Gambar 1.1 yang menunjukkan peningkatan jumlah dokter gigi dengan pembaharuan terakhir pada tahun 2021.



Gambar 1. 1 Jumlah Dokter Gigi Provinsi Bangka Belitung 2018 s.d. 2022  
Sumber: Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menerangkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan sebuah instrumen atau ruang yang pemerintah, swasta, maupun masyarakat manfaatkan selaku sarana guna

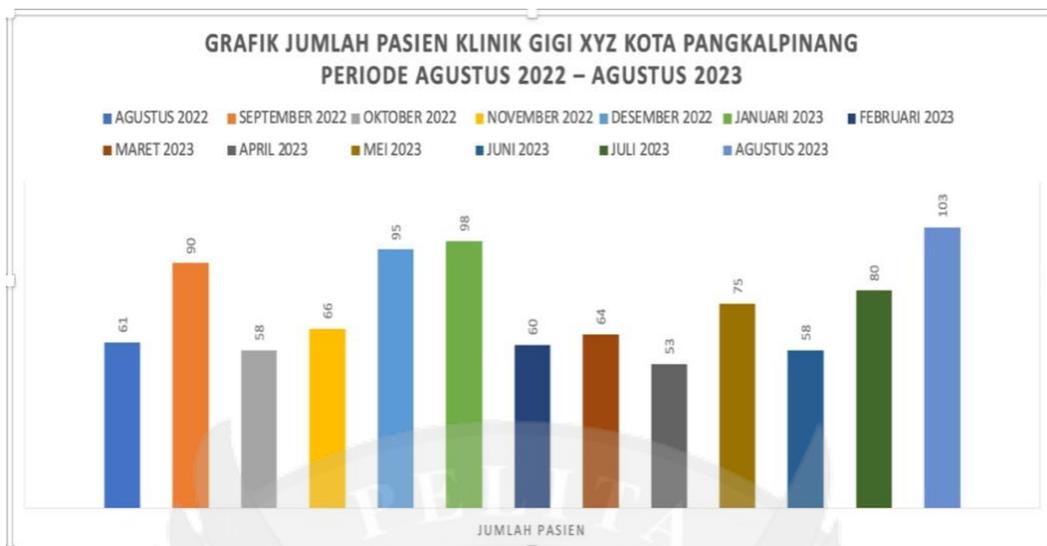
menjalankan segala upaya yang berkenaan dengan pelayanan kesehatan. Mulai dari yang sifatnya promotif (promosi kesehatan), kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), sampai dengan rehabilitatif (pemulihan). Indonesia dipandang begitu memikirkan kelebihan serta kinerja dari prasarana maupun sarana medis, baik kesehatan umum maupun kesehatan gigi. Beberapa fasilitas kesehatan yang tersebar luas di Indonesia, yakni rumah sakit, klinik, dan puskesmas.

Ketentuan Pasal 13 Ayat 3, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, mencantumkan terkait pelaksanaan layanan medis Indonesia yang tak terpaku dari pemerintah semata, melainkan dari swasta turut bisa mengambil bagian untuk menjalankan serta menyelenggarakan kegiatan layanan medis. Hal ini menunjukkan bahwa potensi kebutuhan perawatan gigi dan mulut melalui pertumbuhan klinik gigi swasta semakin tinggi. Menyadari keadaan ini, antar penyedia jasa bersaing satu sama lain guna menyempurnakan layanan serta skala cakupan mereka untuk memenuhi jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Selaras dengan kian masifnya klinik gigi yang berdiri di sejumlah wilayah Indonesia, termasuk salah satunya di Kota Pangkalpinang. Dimana klinik-klinik tersebut sudah bertumbuh sesuai dengan berkembangnya industri yang begitu cepat serta berpengaruh pada meningkatnya jumlah permintaan akan pelayanan kesehatan gigi (Siripipatthanakul & Bhandar, 2021).

Perkembangan sektor swasta pada layanan fasilitas kesehatan gigi dan mulut membuat pasien memiliki kebebasan dalam memilih klinik gigi sesuai dengan kebutuhan. Hal ini memungkinkan terjadinya persaingan antara fasilitas kesehatan milik swasta untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Tingginya persaingan menyebabkan layanan kesehatan berfokus pada kepuasan pasien

(Jannah et al., 2017). Klinik Gigi XYZ menyadari bahwa pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap *image* yang baik pada sektor pelayanan kesehatan. Melalui peningkatan mutu layanan, maka tercipta kepuasan pasien yang berpotensi memperkuat retensi terhadap pasien.

Klinik Gigi XYZ merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan gigi yang berlokasi di Kota Pangkalpinang. Klinik Gigi XYZ merupakan unit kesehatan swasta yang sedang berkembang dalam pasar pelayanan gigi dan mulut di Pangkalpinang. Hal ini ditunjang dengan berbagai fasilitas yang memenuhi standar pelayanan. Dengan harga yang dikategorikan terjangkau, klinik ini cukup dikenal dan ramai dikunjungi oleh pasien golongan milenial. Klinik gigi XYZ memberikan berbagai pelayanan kesehatan terkait gigi dan mulut dengan model pembiayaan non-BPJS, sehingga pembayaran dilakukan secara umum dan asuransi. Klinik Gigi XYZ selalu mengutamakan kepuasan pasien sehingga senantiasa mengedepankan kualitas pelayanan yang diberikan secara konsisten. Data kunjungan pasien yang melakukan perawatan di Klinik Gigi XYZ memiliki rata peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien yang fluktuatif, khususnya dalam rentang satu tahun terakhir. Grafik kunjungan pasien tersebut dapat diamati pada lampiran Gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1. 2 Kunjungan Klinik Gigi XYZ Pangkalpinang Agustus 2022 - 2023  
Sumber: Klinik Gigi XYZ Pangkalpinang

Besarnya kunjungan pasien di Klinik Gigi XYZ selama Agustus 2022 hingga Agustus 2023 adalah sejumlah 960 pasien, lewat rerata pasien yang melakukan kunjungan per bulannya sejumlah 80 pasien. Dengan demikian banyaknya pasien yang melakukan kunjungan ke Klinik Gigi XYZ belum memenuhi kriteria jumlah yang diharapkan manajemen klinik yaitu minimal 125 pasien per bulan. Sehingga dengan kondisi yang ada, kunjungan pasien masih dinilai fluktuatif dan belum sesuai dengan target yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara terhadap dua pasien yang tidak mau melakukan kunjungan ulang pada tanggal 1 September 2023 dengan inisial D (22<sup>th</sup>) dan M (26<sup>th</sup>) menyatakan bahwa alasan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi XYZ dipandang belum cukup memuaskan. Dari pernyataan tersebut dapat dinilai bahwa pasien tidak bersedia melakukan kunjungan kembali untuk saat ini. Sejumlah faktor yang menjadi sebab pasien tidak bersedia melakukan kunjungan kembali, antara lain ialah kecemasan terhadap kapabilitas dokter gigi dalam melakukan diagnosis

serta menyembuhkan pasien akibat dokter yang dianggap terlalu muda, belum terdapatnya fasilitas penunjang seperti dental radiologi, serta waktu tunggu yang lama.

Selain itu, citra klinik dan kualitas pelayanan harus dijaga dengan melakukan evaluasi secara berkelanjutan guna mengetahui kelemahan layanan yang dihadirkan, untuk kemudian diberikan jalan keluar berdasarkan apa yang menjadi prioritas masalah. Manajemen dari Klinik Gigi XYZ sendiri mengakui perlu memberikan perhatian lebih jikalau mendapati penurunan jumlah terhadap pasien yang melakukan kunjungan, apa yang menjadi sebab penurunan tingkat kunjungan tersebut, serta strategi seperti apa yang akan dilakukan guna mempertahankan pasien supaya tak beralih ke penyedia layanan kesehatan gigi dan mulut lain.

Tantangan yang dihadapi pada jasa pelayanan kesehatan menurut manajerial Klinik Gigi XYZ dianggap berperan untuk menilai serta memutuskan mutu dari layanan. Begitu krusialnya mutu layanan tersebut harus dipahami oleh pihak manajemen serta diaplikasikan guna menaikkan sistem kinerja industri layanan kesehatan, menaikkan level kepuasan serta loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Merujuk pada jumlah penduduk Kota Pangkalpinang yang kian meningkat setiap tahunnya, membuat Klinik Gigi XYZ menjadi salah satu target klinik gigi dengan peluang yang besar. Fenomena berikutnya yang dihadapi oleh Klinik Gigi XYZ adalah angka capaian angka *revisit rate* dalam enam bulan terakhir dianggap masih belum memenuhi *revisit rate* yang seharusnya dicapai jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan perawatan.

Berdasarkan rincian fenomena diatas dapat dibuat *research gap* pada tabel penelitian yakni :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian

<b>Topik Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
<i>Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator.</i> (Lin & Yin, 2022)	<i>Perceived quality, expected quality, clinic brand image, perceived value, patient satisfaction, patient loyalty</i>	<i>Perceived value, perceived quality, dan expected quality</i> memiliki pengaruh langsung terhadap <i>patient satisfaction</i> dan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap <i>patient loyalty</i> ,
<i>Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics</i> (Park et al., 2021)	<i>Communication by doctor, communication by assistant, expertise, reliability, tangibility, accessibility, patient satisfaction, service value, reuse intention</i>	Memberikan <i>service value</i> yang akurat kepada pasien rawat inap berdasarkan kelancaran <i>communication by doctor</i> dan meningkatkan <i>patient satisfaction</i> . Selain itu, dokter dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dengan meningkatkan <i>reuse intention</i> melalui komunikasi yang berorientasi pada pasien
<i>A cross-sectional study on exploring the antecedents of patient's revisit intention: Mediating role of trust in the hospital among patients in India</i>	<i>Healthcare, service quality, satisfaction, trust, revisit intention, structural equation modelling, adverse services</i>	<i>Perceived service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>trust through patient satisfaction</i> dan <i>patient satisfaction</i> berpengaruh

(Akthar et al., 2023)		positif terhadap <i>behavioral intention through trust</i>
<i>Drivers of patients behavioural intention toward public and private clinics' services</i> (Ghali et al., 2023)	<i>Service quality, reputation, patient trust, service value, behavioural intention, healthcare service</i>	<i>Trust dan service value berpengaruh positif terhadap patients behavioral intentions. Trust berpengaruh positif terhadap dua dimensi service quality: healthcare provider concern dan physician concern. Trust berpengaruh positif terhadap reputation of the doctor. Service value berpengaruh positif terhadap healthcare process, healthcare provider concerns, dan doctors' reputations.</i>
<i>Impact of service quality on in-patients satisfaction, perceived value, and customer loyalty: a mixed-methods study from a developing country</i> (Nguyen et al., 2021)	<i>Customer perceived value, customer satisfaction, private healthcare, revisit intention, service quality, word-of-mouth</i>	<i>Customer satisfaction dan customer perceived value berpengaruh positif terhadap customer loyalty (word-of-mouth and revisit intention)</i>

Dalam upaya menghadapi persaingan klinik swasta, perlu dilakukan analisis yang dapat membantu Klinik Gigi XYZ menambah angka kedatangan pasien baru dan mempertahankan loyalitas pasien agar melakukan kunjungan berulang.

Mengacu pada penjabaran latar belakang di atas, rumusan masalah yang diambil yakni bagaimana Klinik Gigi XYZ Kota Pangkalpinang dapat menciptakan citra klinik yang sesuai dengan nilai manfaat yang ditawarkan, kepercayaan pasien atas pelayanan dan kualitas yang diberikan sehingga berdampak terhadap kunjungan kembali pasien. Dengan demikian, penelitian ini diberikan judul “Anteseden *Perceived Value*, *Clinical Trust* dan *Internal Service Quality* terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi oleh *Clinical Image* pada Klinik Gigi XYZ Kota Pangkalpinang”.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Melalui penjabaran latar belakang terkait model yang diajukan pada penelitian, terbentuklah beberapa permasalahan yang mendasari penelitian ini hingga kemudian disusun menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut:

- 1) Apakah *perceived value* berpengaruh positif terhadap *clinical image*?
- 2) Apakah *clinical trust* berpengaruh positif terhadap *clinical image*?
- 3) Apakah *internal service quality* berpengaruh positif terhadap *clinical image*?
- 4) Apakah *clinical image* berpengaruh positif terhadap *revisit intention*?
- 5) Apakah *clinical image* memediasi hubungan *perceived value* terhadap *revisit intention*?
- 6) Apakah *clinical image* memediasi hubungan *clinical trust* terhadap *revisit intention*?
- 7) Apakah *clinical image* memediasi hubungan *internal service quality* terhadap *revisit intention*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Selanjutnya, penelitian ini mempunyai tujuan guna melihat ada tidaknya pengaruh *perceived value*, *clinical trust*, *internal service quality*, dan *clinical image* kepada *revisit intention* pada Klinik Gigi XYZ di Kota Pangkalpinang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Guna menjalankan uji serta analisis *perceived value* mempunyai pengaruh positif terhadap *clinical image*.
- 2) Guna menjalankan uji serta analisis *clinical trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *clinical image*.
- 3) Guna menjalankan uji serta analisis *internal service quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *clinical image*.
- 4) Guna menjalankan uji serta analisis *clinical image* mempunyai pengaruh positif terhadap *revisit intention*.
- 5) Guna menjalankan uji serta analisis *perceived value* mempunyai pengaruh positif terhadap *revisit intention*.
- 6) Guna menjalankan uji serta analisis *clinical trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *revisit intention*.
- 7) Guna menjalankan uji serta analisis *internal service quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *revisit intention*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- 1) Secara spesifik penelitian ini diharapkan bisa turut andil dalam memperkaya pengetahuan untuk studi administratif pengelolaan klinik dan rumah sakit.
- 2) Memperluas adanya gambaran serta menjadi referensi sebagai sumber pengembangan data *perceived value*, *clinical trust*, *internal service quality* dan *clinical image* terhadap *revisit intention*.
- 3) Turut diharapkan pula bisa menyumbang kontribusi pada keilmuan, untuk membuat hal baku yang bisa diaplikasikan secara langsung di waktu yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis/Manajerial**

- 1) Perolehan dari penelitian ini dapat dipakai selaku sumbangsih pemikiran untuk segenap pimpinan guna menjalankan pengelolaan klinik dan rumah sakit.
- 2) Perolehan penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan yang dibutuhkan untuk bisa memahami secara mendalam mengenai manajemen klinik dan rumah sakit.
- 3) Perolehan dari penelitian ini bisa menjadi konsep baru dan rujukan, baik kepada fasilitas kesehatan Klinik Gigi XYZ dalam evaluasi untuk peningkatan *revisit intention* melalui *perceived value*, *clinical trust*, *internal service quality* dan *clinical image*. Nantinya, turut bisa membantu Klinik Gigi XYZ, untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait pelayanan kepada pasien di masa yang akan datang.

## 1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mencakup tiga *independent variable* yaitu *perceived value*, *clinical trust*, dan *internal service quality*, satu *mediating variable* yaitu *clinical image* dan satu *dependent variable* yaitu *revisit intention*. Subjek penelitian ini adalah pasien yang telah menjalani perawatan sebanyak minimal dua kali di Klinik Gigi XYZ Kota Pangkalpinang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun ke dalam lima bab, untuk menyajikan pandangan jelas serta spesifik. Dengan demikian, penelitian ini disusun sesuai dengan sistematika, yakni:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pertama (Bab-1) menjabarkan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian kedua (Bab-2) menerangkan teori-teori yang berhubungan serta bisa mendukung penelitian, termasuk di dalamnya sejumlah teori yang terkait dengan *perceived value*, *clinical trust*, *internal service quality*, *clinical image* dan *revisit intention*. Di bagian ini, turut dilakukan pembahasan mengenai kerangka teoritis serta hipotesis dari penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bagian ketiga (Bab-3) memuat deskripsi umum yang menerangkan terkait metode penelitian apa yang dipakai. Bagian ini dijabarkan terkait objek dan subjek dari penelitian, unit analisis, jenis penelitian, desain penelitian, desain sampel, kemudian metode analisis data yang dipakai.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian keempat (Bab-4) memuat analisis, olah data serta jawaban rumusan masalah lewat data yang sudah dihimpun dan dilakukan analisisnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir (Bab-5) menyajikan kesimpulan yang sudah didapat serta bisa dipakai guna penelitian yang berikutnya. Bagian terakhir berisi tentang saran untuk peneliti berikutnya yang mau menjalankan penelitian terkait topik yang serupa dengan apa yang ada di penelitian ini.