

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan didefinisikan sebagai suatu kondisi sejahtera secara jasmani, mental, dan sosial yang cara pengukurannya tidak hanya dengan ada tidaknya suatu penyakit atau kelemahan (Keliat & Pawirowiyono, 2015). Kesehatan yang ideal secara personal merupakan bagian salah satu integral dari kesehatan masyarakat secara umum. Kesehatan masyarakat memiliki derajat yang dapat ditentukan oleh beberapa faktor seperti jumlah penduduk di suatu daerah, kondisi lingkungan tempat tinggal, perilaku masyarakat, dan penyedia layanan kesehatan yang terdapat di daerah tersebut. Kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bagian dari kesehatan secara utuh dan bagian dari program pelayanan masyarakat yang perlu untuk ditingkatkan dan diperhatikan (Nurhidayat & Tunggul, 2012). Menurut Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, prevalensi permasalahan kesehatan gigi dan mulut yang ada di Indonesia berjumlah 57,6%. Tingginya prevalensi ini akibat kurangnya edukasi, tingkat kesadaran, dan kewaspadaan masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut.

Melihat semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut, maka penyedia jasa saling berkompetisi untuk meningkatkan layanan dan jangkauan mereka. Hal ini dijawab dengan semakin

banyaknya klinik gigi yang didirikan di berbagai daerah di Indonesia. Untuk dapat bersaing dan memperoleh keunggulan dibandingkan dengan kompetitor lainnya, maka setiap klinik gigi harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya salah satunya melalui kualitas pelayanannya. Persepsi konsumen dalam hal ini adalah pasien terhadap kualitas pelayanan di suatu klinik gigi berpengaruh besar terhadap pemilihan klinik gigi yang akan dikunjungi oleh pasien di suatu daerah tertentu. Selain itu, relasi yang baik dengan pasien harus dijaga sehingga kepercayaan dan kepuasannya tercapai (Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M, 2016).

Menurut Philip Kotler & Keller (2009), kualitas pelayanan adalah cara kerja suatu perusahaan atau penyedia jasa lainnya yang berupaya meningkatkan perbaikan kualitas secara berkala terhadap produk, proses dan *service* yang dihasilkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta cara penyampaian yang tepat agar dapat menjawab harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 parameter sesuai derajat kepentingannya yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Berkualitasnya suatu layanan memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pasien, selain itu juga berhubungan dalam menciptakan keuntungan bagi penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang berkualitas oleh penyedia jasa akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. (Haryanto & Ollivia, 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Choi, Lee, Kim, dan Lee, (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Keuntungan yang diperoleh klinik gigi bila tetap menjaga hubungan baik dengan pasien yaitu dapat mengurangi biaya pemasaran dan profit yang diperoleh menjadi lebih maksimal. Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung mengalami penurunan keinginan untuk berpindah ke klinik kompetitor lainnya dan juga tidak terlalu sensitif terhadap biaya yang harus dikeluarkan. Oleh sebab itu, banyak klinik gigi yang terus berinovasi dengan berbagai strategi untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan (Manurung, 2008).

Kepuasan menurut Phillip Kotler (2012), adalah perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja suatu produk yang dipikirkan terhadap hasil atau kinerja yang diharapkan. Dari pernyataan tersebut berdasarkan kepuasan pasien, jika kinerja produk tidak memenuhi harapan dan harapan yang ditetapkan terlalu rendah, pasien akan cenderung tidak puas dan kecewa, apabila kinerja melebihi harapan maka pasien akan merasa sangat puas dan senang. Kepuasan pasien adalah derajat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan medis yang diterima pasien setelah dibandingkan dengan harapan (Pohan, 2007). Pendapat lain dari Daryanto & Setyobudi (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian emosional dari pasien setelah menggunakan produk/jasa, dimana terjadi pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien dapat mencerminkan baik intervensi yang dirasakan pasien selama kunjungan pengobatan maupun hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/diterima (Setyaningsih & Adriani, 2016).

Penilaian kepuasan pasien dalam memberikan layanan kesehatan gigi dan mulut merupakan hal yang penting untuk dievaluasi karena melalui penilaian ini dapat

diketahui kelebihan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan sehingga layanan yang diberikan dapat semakin ditingkatkan. Seiring semakin banyaknya klinik gigi yang berdiri saat ini, setiap klinik perlu memberikan pelayanan terbaiknya untuk dapat memenuhi harapan dari pasien. Hal-hal yang dapat diperhatikan dan berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan diantaranya adalah tenaga kerja yang kompeten baik dokter gigi dan perawat yang bekerja di klinik, fasilitas yang memadai, harga yang bersaing, dan juga singkatnya waktu tunggu pasien saat akan dilayani (Risdawati, 2017).

Klinik gigi Christianie Dental Care (CDC) merupakan klinik gigi swasta yang berdiri sejak tahun 1992 dan terletak di kota Surakarta seluas 350 m². Berawal dari 1 orang dokter gigi dengan 1 kursi dental unit bersama 1 orang perawat yang kemudian semakin berkembang hingga saat ini dimana sudah terdapat 4 orang dokter gigi yang terdiri dari 2 orang dokter gigi spesialis dan 2 orang dokter gigi umum bersama dengan 3 kursi dental unit, selain itu jumlah perawat di klinik tersebut sudah berjumlah 10 orang. Lokasi klinik gigi ini cukup strategis yaitu terletak di pinggir jalan raya berdekatan dengan jalan utama di kota Surakarta yaitu jalan Slamet Riyadi dan juga berada di belakang Keraton Mangkunegaran yang merupakan situs budaya. Klinik gigi ini memiliki lahan parkir yang cukup memadai untuk 4 hingga 5 mobil dan beberapa motor sehingga tidak menyulitkan pasien saat hendak berobat. Pasien yang datang di klinik gigi CDC beraneka ragam dimana mayoritas berasal dari kota Surakarta namun cukup banyak pasien lain yang berasal dari luar kota.

Klinik gigi CDC selalu mengutamakan kepuasan pasien yang dilayani sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada tabel 1.1 dapat dilihat kunjungan pasien di klinik gigi CDC selama 5 tahun terakhir dimana pada tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 4421 pasien menjadi 4242 pasien, kemudian pada tahun 2018 ke 2019 mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien dari 4242 pasien menjadi 4329 pasien, sementara dari tahun 2019 ke 2020 klinik gigi CDC mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 4329 pasien menjadi 4187 pasien. Pada tahun 2020 ke 2021 juga mengalami penurunan dari 4187 pasien menjadi 3973 pasien. Melihat dari data kunjungan pasien yang menurun dari tahun 2017 ke 2018 dan 2019 ke 2021, klinik gigi CDC dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan baik sebelum dan sesudah pasien diberikan perawatan agar tetap dapat bersaing dalam mewujudkan kepuasan pasien.

Tabel 1.1. Data kunjungan pasien Klinik Gigi CDC selama 5 tahun terakhir.

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah pasien	4421	4242	4329	4187	3973

Sumber : dokumentasi klinik gigi CDC

Untuk tetap dapat menjaga kualitas pelayanan, sejak tahun 2017 klinik gigi CDC menyediakan form kepuasan pasien untuk mengetahui kepuasan pasien setelah pelayanan yang dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Pada tabel 1.2 dapat dilihat pada tahun 2017 sebanyak 3850 pasien puas dan 571 pasien tidak puas

dengan persentase nilai kepuasan 87%, pada tahun 2018 sebanyak 3650 pasien puas dan 592 pasien tidak puas dengan persentase nilai kepuasan 86%, pada tahun 2019 sebanyak 3782 pasien puas dan 547 pasien tidak puas dengan persentase nilai kepuasan 87.3%, dan pada tahun 2020 sebanyak 3592 pasien puas sedangkan 595 pasien tidak puas dengan persentase nilai kepuasan 85.7%, dan pada tahun 2021 sebanyak 3321 pasien puas dan 652 pasien tidak puas dengan persentase nilai kepuasan 83.5%. Hal ini menjadi suatu permasalahan karena ekspektasi nilai kepuasan pasien dari klinik gigi CDC adalah 90% pasien puas, tetapi dapat dilihat pada tabel 1.2 pasien yang puas tidak sesuai target yang ditentukan. Hal berikut menjadi suatu permasalahan bagi klinik gigi CDC dimana ditakutkan akan mungkin terjadi semakin berkurangnya kunjungan pasien ke klinik dan dapat merugikan klinik dari segi material dan keuangan.

Tabel 1.2 Jumlah data kepuasan pasien di klinik gigi CDC

Tahun	2017 (87%)		2018 (86%)		2019 (87.3%)		2020 (85.7%)		2021 (83.5%)	
Jenis Kategori	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas
Jumlah Pasien	3850	571	3650	592	3782	547	3592	595	3321	652

Sumber : dokumentasi klinik gigi CDC

Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan pelanggan di banyak industri layanan jasa. Evaluasi pelanggan/konsumen terhadap kualitas layanan tergantung pada berapa lama konsumen menunggu layanan. Klinik

gigi merupakan perusahaan jasa yang mengharuskan pasien menunggu untuk menerima pelayanan. Oleh karena itu, singkatnya waktu tunggu pasien saat menunggu di klinik gigi menjadi faktor penting yang harus dipertimbangkan (Bielen & Demoulin, 2007). Untuk mengatasi waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien dapat dilakukan beberapa upaya seperti mendekorasi lingkungan ruang tunggu menjadi lebih nyaman dengan tersedianya akses internet yang memadai, penerangan dan pendingin ruangan yang sesuai dengan luas ruang tunggu. Selain itu, untuk mempersingkat waktu tunggu dapat dilakukan reservasi pelayanan yang dapat dilakukan melalui telepon ataupun media sosial lainnya. Selain meningkatkan persepsi waktu tunggu pasien, hal tersebut juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik gigi tersebut (Prakash, 2010). Menurut Patel & Patel (2017), waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Selain mengatasi lama waktu tunggu pasien, klinik gigi juga perlu memikirkan mengenai harga pelayanan yang diberikan. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan juga dapat diterima oleh pasien. Harga yang terlalu mahal atau tidak sesuai akan membuat pasien berpindah ke klinik gigi lainnya dan juga ekspektasi pasien menjadi semakin tinggi yang akan membuat pasien mudah mengajukan keluhan karena sudah membayar harga yang mahal. Pasien akan lebih mudah kecewa bila ekspektasi mereka dari segi biaya ini tidak terpenuhi. Melalui pernyataan tersebut, terdapat hubungan antara keterjangkauan harga dengan kepuasan pasien (Budiarti, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh

Zarei, Daneshkohan, Pouragha, Marzban, dan Arab (2015) menyatakan bahwa harga yang terjangkau berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi CDC. Penelitian ini dilakukan di klinik gigi CDC yang berada di Surakarta dengan mengambil tiga variabel independen yaitu waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Melalui modifikasi beberapa penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki perbedaan dari populasi dan sampel yang diambil serta tempat dilaksanakannya. Tujuan penelitian ini dilakukan agar dapat diketahui lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan di klinik gigi CDC.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dan studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis apakah waktu tunggu yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
2. Untuk menganalisis apakah keterjangkauan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
3. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini memiliki harapan agar dapat membantu pemilik klinik saat melakukan efisiensi pengaturan waktu tunggu pasien, penetapan harga, dan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, juga dapat digunakan sebagai umpan balik dari pasien mengenai klinik gigi CDC untuk mengetahui beberapa faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi terutama dibidang pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, dapat digunakan sebagai referensi atau acuan pada penelitian yang berikutnya.