

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, merupakan salah satu sistem yang fundamental sehingga selalu dievaluasi dan diperbarui. Dalam menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang paripurna, diharapkan para pemangku fasilitas pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan bernilai sehingga menimbulkan adanya kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya membuat pasien tersebut berkunjung kembali berikutnya. Kepuasan pelanggan dinilai penting karena banyak penelitian yang menunjukkan bahwa variable tersebut mempunyai dampak yang positif terhadap profit sebuah organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berhubungan secara langsung dengan *customer retention*. Jika tingkat kepuasan pelanggan tinggi, maka consumer akan cenderung mudah untuk melakukan pembelian ulang (Adirestuty, 2019). Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten, sehingga pada akhirnya akan muncul perilaku mengunjungi ulang (Arici & Güçer, 2018).

Karakteristik kualitas pelayanan kesehatan berbeda dengan bidang lain, karena sifatnya yang tidak berwujud (*intangibility*), heterogen, dan merupakan hal yang kompleks antara pemangku fasilitas kesehatan dengan pengguna layanan kesehatan. Perbedaan latar belakang, pengalaman, keterampilan dan karakteristik pemangku fasilitas kesehatan berpengaruh pada kualitas layanan. (Endeshaw, 2021). Menurut Kotler (2019) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan,

apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik atau dinilai memuaskan. Faktor yang berkaitan dengan organisasi layanan kesehatan dan sistem yang mempengaruhi kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui kepemimpinan yang mendukung, perencanaan yang tepat, pendidikan dan pelatihan, ketersediaan sumber daya yang memadai, pengelolaan sumber daya, karyawan dan proses yang efektif, serta kolaborasi dan kerjasama antar penyedia layanan.

Penyedia layanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya berujung pada meningkatnya niat untuk mengunjungi kembali. Biaya yang dibutuhkan untuk mempertahankan pasien lama jauh lebih rendah daripada biaya untuk menarik pasien baru. Salah satu upaya kesehatan yang dilakukan untuk mengatasi keluhan kesehatan adalah berobat jalan baik ke fasilitas kesehatan medis dan non medis.

Sarana layanan kesehatan yang menjadi rujukan penduduk berobat yang dicakup dalam Susenas diantaranya adalah Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit Swasta, praktek dokter/bidan, Klinik/Praktek dokter bersama, puskesmas/pustu, UKBM, praktek batra, dukun/tabib/sinse, dan lainnya. Kemudahan yang diberikan pemerintah untuk mengakses fasilitas kesehatan tersebut sangat berpengaruh terhadap pilihan masyarakat dalam menentukan tempat menjalani rawat jalan/berobat. (Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2022, n.d.).

Klinik Pratama sebagai fasilitas yang menyediakan pelayanan medis dasar merupakan salah satu tombak pelayanan kesehatan, sehingga organisasi ini baiknya dikelola dengan efektif dan efisien. Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, maupun masyarakat. Klinik Pratama harus mempunyai daya

saing dalam hal mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, karena di era digitalisasi dan modern ini, konsumen semakin pandai dan terdidik untuk mendapatkan sumber informasi tentang penyakit dan pengobatannya.

Tabel 1.1 Jumlah Fasilitas Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta

Fasilitas Kesehatan	Jumlah Fasilitas Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rumah Sakit	187	187	170	190	193	194
- Tempat Tidur	25523	25523	27074	-	22209	23780
Rumah Sakit/Tempat Bersalin	29	29	20	-	19	19
- Tempat Tidur	1832	1832	1599	-	1458	1458
Puskesmas Kecamatan	44	44	44	44	44	44
Puskesmas Kelurahan	296	296	291	271	288	288
Klinik Pratama	768	1203	527	-	-	1362
Klinik Spesialis	168	168	86	-	-	568
Laboratorium	175	175	20	-	-	89
Apotik	2525	2525	2860	-	-	1921
Posyandu	4372	4384	4248	4470	4469	4469

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta/Public Health Office of DKI Jakarta Province (2023)

Menurut data Susenas Maret 2022, persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dan memeriksakan diri atau rawat jalan di seluruh DKI Jakarta sebesar 47,96 persen. Jika dilihat menurut kabupaten / kota, Kota Jakarta Barat merupakan kota tertinggi yang penduduknya melakukan berobat jalan dibandingkan wilayah lainnya yakni sebesar 62,78 persen.

Tabel 1.2 Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dan Berobat Jalan Selama Satu Bulan (Maret 2022)

Kabupaten / Kota	2022
Jakarta Selatan	42,66
Jakarta Timur	44,36
Jakarta Pusat	40,39
Jakarta Barat	62,78
Jakarta Utara	38,55
DKI Jakarta	47,96

Sumber : Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS), BPS, National Socioeconomic Survey

Tingkatan tertinggi dari upaya kesehatan kuratif yang dilakukan oleh penduduk DKI Jakarta ditingkat Klinik Pratama berada di Jakarta Utara. Peneliti mengambil sample penelitian dari tingkat kunjungan berobat yang tertinggi, sehingga dapat dianggap memberikan hasil yang dapat menghasilkan gambaran atas variable yang akan diteliti.

Tabel 1.3 Persentase Pasien yang Berobat Jalan ke Klinik Pratama Jalan Pada bulan Maret 2022

Kabupaten / Kota	Klinik Pratama
Jakarta Selatan	17,34
Jakarta Timur	14,77
Jakarta Pusat	14,82
Jakarta Barat	19,85
Jakarta Utara	26,35

Sumber : (Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2022, n.d.)

Adanya permasalahan yang terjadi pada Klinik Pratama yang akan diteliti adalah menurunnya jumlah angka kunjungan pasien yang berobat jalan sepanjang tahun 2023. Klinik yang akan dijadikan acuan penelitian yaitu Klinik Pratama XYZ yang berada di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa angka kunjungan pasien belum mencapai target pada masa *new normal* ditentukan dimana target angka kunjungan berobat pasien dirumuskan pada awal tahun 2019 yaitu 2950 per tahun atau 8 pasien perhari. Wawancara bersama dengan penanggung jawab pelayanan poliklinik bahwa faktor pandemi *covid-19* juga berpengaruh pada peningkatan pasien pada masa pandemi. Total pasien berobat ke poli umum Klinik Pratama ini sepanjang tahun 2022 adalah 1950 pasien pertahun , dan pada tahun 2023 jumlah pasien umum menurun 1560 pertahun. Terjadi penurunan pada angka kunjungan sebesar 47% yang menjadi perhatian penanggung jawab serta pemilik klinik.

Klinik Pratama XYZ mempunyai fasilitas poliklinik umum, melayani tindakan KIA / KB, tindakan minor sederhana dan tindakan darurat / *emergency*. Fasilitas lainnya yang dimiliki oleh Klinik ini adalah tersedianya layanan imunisasi / vaksinasi, rekanan laboratorium serta farmasi sebagai pelengkap.

Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan berupa Klinik Pratama, terutama DKI Jakarta, membuat persaingan di bidang pelayanan kesehatan semakin ketat. Hal ini membuat banyak fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta berupaya untuk menciptakan dan melakukan peningkatan mutu agar mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya sehingga customer atau pasien mau melakukan kunjungan ulang.

Upaya yang membuat pasien melakukan *revisit* ini harus dilakukan oleh pengelola fasilitas kesehatan / manajemen fasilitas terkait. Diantaranya dengan meningkatkan kepuasan yang diharapkan, memberikan pelayanan pelayanan yang menyeluruh kepada konsumen sehingga mereka menerima jasa dari yang mereka bayarkan sehingga pemenuhan kebutuhan akan kesehatan terpenuhi dan memberikan *customer satisfaction* atas pelayanan yang sudah diberikan. Jika pasien merasa puas maka dia akan kembali / paling sedikit berniat untuk kembali ke klinik yang sama (*revisit intention*) . Untuk itu penting bagi klinik untuk membuat puas dan mereka mau kembali, sehingga dalam penelitian ini dianggap penting untuk meneliti lebih lanjut faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan sehingga mempengaruhi niat untuk kembali / *revisit intention*. Dapat kita simpulkan, kunjungan ulang muncul didasari oleh minat untuk mengunjungi kembali / *revisit intention* dan dilihat dari seberapa puas pasien mendapatkan apa yang menjadi harapannya setelah berobat ke fasilitas kesehatan tersebut.

Revisit intention berarti keinginan pasien untuk berkunjung ke klinik yang sama dalam jangka waktu satu tahun (Siripipatthanakul & Nyen Vui, 2021). Hal ini menjadi harapan setiap pelayanan kesehatan dalam menunjukkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya (Cakici et al., 2019). *Revisit intention* bisa dipengaruhi dari beberapa faktor seperti lingkungan, sosial, fisik, customer satisfaction, dan banyak faktor lainnya

Patient satisfaction bukan hanya tolak ukur keberhasilan, tetapi juga sebagai arahan organisasi penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan mutunya. *Patient satisfaction* yang diikuti oleh *revisit intention* pada akhirnya menjadi indikator keberhasilan layanan kesehatan di pusat layanan kesehatan. Hal

ini menjadikan kepuasan pasien adalah suatu keharusan yang berkelanjutan, sehingga penyedia layanan kesehatan harus memberikan pendekatan yang komprehensif dan strategis untuk memastikan keberhasilan finansial berkelanjutan. Jika kepuasan secara keseluruhan tinggi, kecenderungan konsumen untuk niat pembelian ulang lebih besar. Dengan demikian, untuk pelayanan pelanggan yang dapat dilakukan secara berulang, seperti pelayanan kesehatan, peningkatan kepuasan akan mempengaruhi niat pembelian.

Di dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktek mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah, pada pasal 3 disebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator mutu nasional di semua layanan kesehatan (Permenkes RI, 2022) . Oleh karena itu perhatian penyedia layanan jasa kesehatan terhadap *patient satisfaction* menjadi hal yang penting untuk terus dievaluasi oleh manajemen secara berkala terkait dengan mutu nasional layanan kesehatan.

Selain *satisfaction*, terdapat faktor lain yang mempengaruhi, seperti *perceived value*, yang merupakan bentuk evaluasi secara subjektif oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang didapatkannya. Pengukuran *patient satisfaction* sendiri sudah dimulai sejak 20 tahun yang lalu, dimana Ware JE di tahun 1977 melakukan studi literatur tentang pengukuran *patient satisfaction* yang salah satu diantaranya menggunakan *patient satisfaction questionnaire (PSQ)* dengan 80 indikator (Ware JE et al., 1983). Hingga saat ini cara pengukuran yang dilakukan oleh Ware masih menjadi rujukan dasar bagi para peneliti dalam pengembangan

model penilaian *patient satisfaction* di berbagai bidang layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan bergantung pada ketepatan diagnosis dan proses pengobatan yang dilakukan oleh tenaga medis. Berdasarkan model kualitas layanan ini, para peneliti mengidentifikasi lima faktor penentu kualitas layanan; *tangibility* bisa digambarkan dari karakter fasilitas pelayanan kesehatan, ketersediaan atau kelengkapan alat penunjang diagnosis atau alat kesehatan, SDM kesehatan yang melayani, *reliability* digambarkan dari kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang ditawarkan atau dijanjikan dengan andal dan akurat, *responsiveness* digambarkan dengan kesediaan klinik dan para staf (SDM) dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat; *assurance* diukur dari tingkat kompetensi, pengetahuan staff baik medis dan non medis, sikap atau kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan rasa percaya dan keyakinan; sedangkan *empathy* diukur dari kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dan SDMnya dalam memberikan perhatian yang penuh serta individual kepada pelanggan. (Kotler et al., 2018)

1.2 Pertanyaan Penelitian

Setelah Seiring dengan peningkatan jumlah Klinik Pratama di DKI Jakarta ini, jumlah kunjungan pasien di Klinik Pratama XYZ dalam satu tahun terakhir menurun dari harapan pemilik klinik. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan diperlukan untuk mendapatkan pasien baru, mempertahankan pasien lama sehingga Klinik dapat bertahan / sustained. Maka dari itu pertanyaan penelitian saat ini adalah :

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta ?

2. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta?
3. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta?
4. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta?
5. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka dapat dijabarkan tujuan penelitian ini secara rinci sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Customer Satisfaction* terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Service Quality* terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Perceived Value* terhadap *Revisit Intention* pada Fasilitas Kesehatan Klinik Pratama XYZ di DKI Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian kuantitatif dibidang manajemen pelayanan kesehatan di Klinik Pratama dalam pelayanan kesehatan diharapkan dapat membawa manfaat bagi beberapa pihak, pertama yaitu bagi akademisi, khususnya akademisi yang mempelajari ilmu manajemen rumah sakit dan praktisi manajemen dipelayanan struktural organisasi klinik pratama.

Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan terkait dalam menentukan variable – variable yang reliabel dan valid untuk mengukur service quality, perceived value, sehingga mengukur patient satisfaction dan memprediksi revisit intention, khususnya pada pelayanan di fasilitas kesehatan primer / tingkat pertama

Bagi Praktisi Klinik Pratama / *Primary Health Care*

- Memberikan saran kepada manajemen klinik untuk meningkatkan *service quality* dan meningkatkan *perceived value*, dan *customer satisfaction* sehingga pada saat evaluasi *revisit intention* juga meningkat.
- Memberikan saran dan masukan kepada manajemen klinik pratama untuk melakukan evaluasi *customer satisfaction* sebagai salah satu variable yang mempengaruhi *revisit intention*. Sehingga fasilitas kesehatan primer, dapat berfokus pada indikator-indikator yang berpengaruh pada *revisit intention* dan membuat fasilitas kesehatan tetap sustainable kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam sistematika penelitian yang terdiri dari 5 bab. Disetiap bab tersebut, terdapat penjelasan penjelasan yang sesuai dengan judul bab. Kelima bab tersebut memiliki alur dan keterkaitan antara satu bab dengan bab lainnya sehingga membuat penelitian ini menjadi satu kesatuan yang lengkap dan utuh sebagai naskah akademi. Penjabaran dari sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian ini serta penjelasan mengenai masalah penelitian beserta variabel penelitian yang akan digunakan. Uraian tentang pertanyaan penelitian (research question), tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan juga dijabarkan dalam bab ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori teori dasar yang merupakan landasan penelitian, penjelasan variabel, serta penelitian penelitian terdahulu dalam hubungannya dengan topik penelitian. Penjelasan model penelitian (conceptual framework) dijabarkan dalam bab ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, populasi dan sampel, waktu dan tempat penelitian, penentuan besar sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan hasil analisis data yang dikumpulkan dalam penelitian. Hasil data dipaparkan mulai dari profil responden, perilaku responden,

analisis deskripsi variabel penelitian dan diikuti analisis statistik menggunakan metode PLS-SEM disertai pembahasan hasil. Tahapan analisis statistik dimulai dengan uji reliabilitas dan validitas, uji hipotesis beserta diskusi, analisis tambahan dan implikasi manajerial.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yaitu hasil uji hipotesis untuk menjawab pertanyaan penelitian, implikasi manajerial, dan memberikan saran yang dapat digunakan untuk perbaikan yang berkaitan dengan penelitian lanjutan nantinya.

