

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

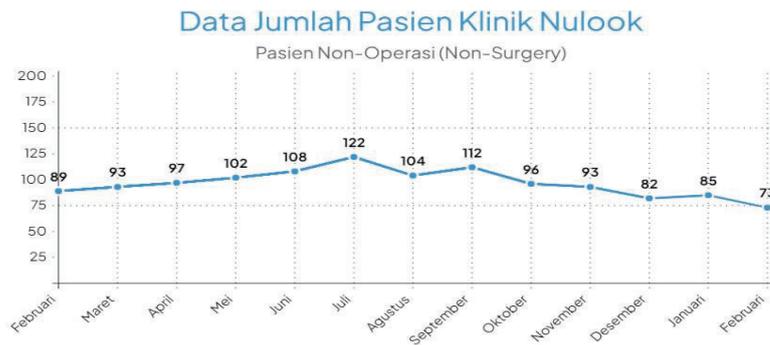
Kualitas layanan kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien dan akibatnya, yaitu meningkatkan kesejahteraan pasien. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Tangdilambi, 2019). Mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima pasien. Menurut Karunia (2022), kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa kesehatan khususnya rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Yulianto, 2022). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, pada pasal 35 ayat b disebutkan bahwa setiap klinik berkewajiban memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu dan tidak diskriminatif dengan mengedepankan yang terbaik.

Menurut Fachri (2024), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi berbagai dimensi dari kepuasan itu sendiri, termasuk bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi ini mencakup aspek nyata seperti bukti fisik lingkungan layanan kesehatan, yang dapat membentuk persepsi terhadap kebersihan, kenyamanan, dan modernitas. Selain itu, keandalan juga memainkan peran penting, karena pasien mencari konsistensi dan keandalan dalam pemberian layanan kesehatan. Daya tanggap, faktor penting lainnya mencerminkan ketepatan waktu dan perhatian penyedia layanan kesehatan terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien. Selain itu, jaminan yang berkaitan dengan kompetensi,

kredibilitas, dan kepercayaan para profesional layanan kesehatan, berdampak signifikan pada tingkat kepuasan. Terakhir, empati yang ditandai dengan pemahaman, kasih sayang, dan keterampilan komunikasi sangat penting untuk membina hubungan pasien dengan penyedia layanan yang suportif dan berempati, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan keseluruhan dalam pelayanan kesehatan.

Klinik Nulook merupakan klinik estetika dan bedah plastik yang berlokasi di kota Bali. Klinik ini merupakan klinik utama yang berkonsep *Korean Clinic*. Klinik Nulook memiliki 4 dokter yang telah mendapatkan pelatihan selama 6 bulan di Korea, dan memiliki 4 perawat yang mendapat pelatihan khusus dari manager estetik di korea. Klinik Nulook juga mempunyai banyak alat canggih yang tidak dimiliki oleh klinik lain, seperti *Clarity II* di Indonesia, *Thermage* dan *Pico Plus* pertama di bali. Klinik Nulook juga menyediakan konsultasi secara daring bagi pasiennya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur Klinik Nulook pada tanggal 10 Februari 2024, dikatakan bahwa walaupun Klinik Nulook merupakan klinik estetik dengan konsep menarik dan peralatan yang canggih dan lengkap, jumlah pasien non-operasi yang datang masih belum stabil atau cenderung menurun. Menurut direktur Klinik Nulook, jumlah pasien non-operasi mengalami penurunan sejak 6 bulan terakhir. Pada bulan September 2023 jumlah pasien non-operasi adalah 112, sedangkan pada bulan Februari 2024 jumlah pasien non-operasi menurun sebesar 39 pasien, dan hanya memiliki 73 pasien. Seiring perkembangan teknologi dalam bidang kedokteran dan kesehatan, peningkatan kualitas layanan menjadi suatu keharusan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah aspek yang sangat krusial dan tidak boleh diabaikan oleh para pengambil kebijakan di sektor kesehatan (Alwy, 2018).



Gambar 1.1 Gambar Grafik Jumlah Pasien Non-Operasi

Sumber: Klinik Nulook

Wawancara dengan 10 orang pasien dengan kriteria pasien non-operasi yang telah mengunjungi Klinik Nulook dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh pasien Klinik Nulook. Pasien klinik diberikan pertanyaan berupa pengalaman positif dan negatif mengenai perawatan yang diterima dan seberapa besar tingkat kepuasan mereka. Sebagian pasien masih mengalami beberapa masalah seperti masalah waktu tunggu, komunikasi, kepercayaan, ukuran ruangan, jam operasional, harga, dan fasilitas-fasilitas pendukung yang dinilai masih kurang. Berbagai masalah tersebut merujuk kepada para perawat yang memberikan perawatan. Para pasien juga mengatakan bahwa masih ragu-ragu untuk berkunjung Kembali ke Klinik Nulook karena merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisa hasil wawancara masalah tersebut, di dapatkan 4 variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada Klinik Nulook, yaitu variabel waktu tunggu, harga, komunikasi, dan kepercayaan terhadap perawat.

Tabel 1.1 Tabel Hasil Wawancara Pembentuk Fenomena

| PASIEN | HASIL WAWANCARA MASALAH PASIEN | | | | |
|--------|--|-------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|
| A | Waktu tunggu lama | Harga Perawatan Mahal | Tidak Ada Fasilitas Lift | Kurangnya Komunikasi Perawat | Waktu Pengerjaan Lama |
| B | Kurangnya Pemotongan Harga atau Diskon | Perawat Jarang Terlihat | Perawat dan Dokter Kurang Briefing | Kurang Percaya Terhadap Perawat | Alur Perawatan Kurang di Jelaskan |
| C | Waktu tunggu lama | Kurangnya Komunikasi | Perawat Ragu-Ragu | Administrasi Lama | Perawat Ragu-Ragu |
| D | Akses ke Lokasi Cukup Jauh | Harga Perawatan Mahal | Kurangnya Pemotongan Harga atau Diskon | Perawat Ragu-Ragu | Waktu Pengerjaan Lama |

| | | | | | |
|---|--|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| E | Tidak Ada Fasilitas Lift | Kurang Percaya Terhadap Perawat | Kurangnya Komunikasi Perawat | Jenis Perawatan Kurang Lengkap | Ruangan Perawatan Kecil |
| F | Jam Operasional Hanya Sampai jam 18.00 | Waktu tunggu lama | Harga Perawatan Mahal | Perawat Kurang Tanggap | Waktu Pengerjaan Lama |
| G | Harga Perawatan Mahal | Waktu tunggu lama | Jenis Perawatan Kurang Lengkap | Tenaga Medis Kurang | Pendaftaran Cukup Lama |
| H | Waktu tunggu lama | Perawat dan Dokter Kurang Briefing | Perawat Ragu-Ragu | Harga Perawatan Mahal | Suhu Ruang Terlalu Dingin |
| I | Tidak Ada Fasilitas Lift | Waktu tunggu lama | Kurangnya Komunikasi | Waktu Tutup Cepat | Perawat Kurang Lihai Menyuntik |
| J | Waktu tunggu lama | Harga Perawatan Mahal | Kurangnya Komunikasi | Jenis Perawatan Kurang Lengkap | Tenaga Medisnya Kurang |

Sumber: Penulis (2024).

Kebanyakan para pasien yang mengeluhkan permasalahan waktu mengatakan bahwa mereka membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu mendapatkan perawatan. Manager operasional Klinik Nulook mengatakan bahwa hal tersebut memungkinkan untuk terjadi dikarenakan kurangnya jumlah dokter atau staff yang dimiliki oleh Klinik Nulook sendiri. Menurut Laeliyah (2017), waktu tunggu adalah interval waktu yang dibutuhkan oleh pasien dari saat mendaftar atau mengambil nomor antrian hingga akhirnya dipanggil masuk ke ruang pemeriksaan dokter untuk mendapatkan layanan rawat jalan. Waktu tunggu yang terlalu lama menunjukkan ketidakefektifan pada pelayanan di rumah sakit yang dapat menurunkan penilaian pasien terhadap pelayanan (Kurniawati, 2023).

Selain waktu tunggu, para pasien klinik Nulook juga mengatakan bahwa mereka harus membayar dengan harga yang cukup mahal walaupun mendapatkan perawatan menggunakan peralatan yang cukup canggih. Menurut Wijaya (2024), kewajaran harga mengacu pada harga yang dianggap sesuai oleh konsumen dengan kualitas produk atau layanan yang diterima. Kewajaran harga yang ditawarkan dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk atau jasa yang diinginkan. Nurhab (2018) juga mengatakan bahwa dari sudut pandang konsumen, harga digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan harapan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa. Jika manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan harga yang dibayarkan, konsumen cenderung tidak akan merasa puas. Klinik Nulook merupakan klinik dengan dokter dan perawat yang berkeahlian khusus sesuai dengan standar klinik Korea, dan

memiliki berbagai peralatan canggih yang tidak dimiliki oleh klinik serupa di Bali bahkan di Indonesia, meskipun demikian para pasien yang menerima perawatan dari klinik tersebut masih memiliki keluhan mengenai harga yang harus dibayarkan untuk menerima perawatan tersebut dan masih mengharapkan adanya pemotongan harga atau diskon.

Permasalahan dominan berikutnya merupakan komunikasi. Sebagian pasien mengeluhkan mengenai kurangnya komunikasi antara dokter atau perawat kepada mereka yang membuat kebanyakan dari mereka kebingungan dan harus bertanya lebih banyak hal mengenai hal-hal yang harus mereka lakukan sebelum, sesudah ataupun ketika melakukan perawatan. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih, di mana pesan tersebut disampaikan oleh komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan tujuan tertentu (Suhaila et al., 2017). Komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua profesional kesehatan, karena hal ini mempengaruhi kualitas hasil layanan kesehatan, berdampak positif pada kesehatan dan kepuasan pasien, serta memberikan manfaat bagi pasien dan penyedia layanan (Sharkiya, 2023).

Permasalahan terakhir yang cukup banyak dialami oleh pasien adalah kurangnya kepercayaan terhadap perawat. Beberapa pasien mengeluhkan bahwa para perawat masih ragu-ragu dalam melakukan perawatan terhadap pasien, seperti menyuntik atau menggunakan alat lainnya. Kepercayaan sangat penting bagi pasien agar dapat melakukan perawatan dengan nyaman dan tenang. Kepercayaan pasien adalah faktor krusial dalam hubungan antar manusia, termasuk interaksi antara pasien dengan dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya (Ramadhani, 2022). Kepercayaan memiliki dampak besar pada kepuasan pasien, yang dapat mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan rumah sakit karena merasa puas dengan layanan yang diterima (Rahman, 2018).

Dengan memprioritaskan inisiatif peningkatan kualitas yang berkelanjutan dan menerapkan pendekatan perawatan yang berpusat pada pasien, penyedia layanan kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan medis pasien tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan

mereka secara keseluruhan. McDonald (2022) Mengatakan bahwa untuk mengukur kepuasan pasien dalam layanan kesehatan estetika, cenderung masih spesifik kepada bidang tertentu seperti hal teknis seperti peningkatan kualitas hidup dan prosedur estetika. Hal ini sering mengabaikan bidang lain seperti variabel variabel yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Menurut Erpurini (2021), kepuasan pasien adalah indikator utama bagi sebuah fasilitas kesehatan. Sebagai ukuran mutu pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak negatif terhadap jumlah kunjungan ke fasilitas tersebut. Selain mempengaruhi jumlah kunjungan, kepuasan pasien yang diperoleh dari kualitas layanan juga dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan adalah keinginan pasien untuk kembali menjalani perawatan dalam jangka waktu tertentu, yang muncul sebagai respons langsung terhadap pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya (Sangkot, 2022).

Berbagai penelitian telah menjelaskan mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien, namun masih terdapat kesenjangan atau celah penelitian untuk menarik kesimpulan.

Tabel 1.2 Tabel *Research Gap*

| Judul | Sumber | Topik Pembahasan | Hasil Penelitian | Research Gap |
|---|--------------------|---|---|---|
| Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung | Nurfadillah (2021) | Menguji pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien dengan metode kuantitatif statistik deskriptif, melalui penyebaran kuesioner kepada 25 pasien | Waktu tunggu Signifikan Berpengaruh terhadap kepuasan | Jumlah sampel hanya 25 orang, Tidak menguji arah hubungan secara positif atau negatif |
| Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar | Wijayanti (2023) | Menguji hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien dengan kuantitatif dengan menggunakan analitik observasional dengan pendekatan crosssectional | Terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien | Jumlah sampel hanya 20 orang, Tidak menguji arah hubungan secara positif atau negatif |

| | | | | |
|--|--------------------|---|--|---|
| Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat | Saanin (2022) | Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien | Variabel Kewajaran Harga berhubungan secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien. | Tidak menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Hargaterhadap Kepuasan Danwompasiendi Rsu Prima Medika | Tjintiadewi (2018) | Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan dan wom pasien | Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. | teknik analisis menggunakan jalur (path analysis). Variabel terikat tidak terfokus pada 1 variabel melainkan dua variabel |
| Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja | Kusumo (2017) | Menguji pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien | Terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kepuasan pasien | Tidak menguji arah hubungan secara positif atau negatif |
| Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Bangkinang | Rachman (2022) | Menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien dengan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS | Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kepuasan pasien | Metode analisa dalam penelitian ini menggunakan software SPSS, sedangkan dalam penelitian saya menggunakan PLS-SEM |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon | Ikhsan (2019) | Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien menggunakan metode survei, dimana penelitian melakukan penyebaran kuesioner kepada responden | Kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien | Variabel bebas dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel |
| Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Dirumah Sakit | Rahman (2018) | Menguji kepercayaan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistik analisis regresi linier berganda | Kepuasan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien | Tidak menguji signifikansi dan jumlah sampel yang digunakan hanya 100 pasien |

| | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|
| Moh Ridwan Meuraksa Jakarta | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan analisa hasil penelitian terdahulu, masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian, perbedaan variabel, dan metode analisis data sehingga perlunya penelitian lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel permasalahan pasien yaitu variabel waktu tunggu, kewajaran harga, komunikasi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Klinik Nulook dan cara menyelesaikannya.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada hasil wawancara dengan beberapa pasien pada Klinik Nulook, ditemukan sejumlah permasalahan yang mengarah pada pentingnya mengangkat topik penelitian mengenai kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pasien, maka pada penelitian ini dikembangkan berbagai faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Beberapa faktor tersebut adalah, waktu tunggu, komunikasi, kewajaran harga dan kepercayaan. Klinik Nulook yang memiliki dokter dan perawat yang memiliki ilmu dan kemampuan dengan standar Korea dan memiliki peralatan yang canggih sampai saat ini masih memiliki permasalahan dalam jumlah pasien yang diakibatkan oleh kurangnya kepuasan pasien terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari pada pasien yang telah melakukan perawatan pada Klinik Nulook.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas layanan Klinik Nulook terhadap kepuasan pasien untuk meningkatkan kesejahteraan dan jumlah pasien.

Pertanyaan penelitian yang bisa diambil adalah:

1. Apakah waktu tunggu signifikan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah kewajaran harga signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?

3. Apakah komunikasi signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
4. Apa kepercayaan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh negatif waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif kewajaran harga terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif komunikasi terhadap kepuasan pasien.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini mempunyai berbagai manfaat yang diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak lain yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa tesis ini, diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen rumah sakit atau klinik khususnya dalam hal kualitas pelayanan rumah sakit atau klinik agar dapat membantu instansi yang terkait untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kesejahteraan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian dan analisa ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi terhadap Klinik Nulook dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan klinik tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kesejahteraan pasien yang bertujuan meningkatnya atau menstabilkan jumlah pasien non-operasi pada Klinik Nulook.

1.5 Sistematia Penulisan

Kerangka penyusunan dari tesis ini terdiri dari lima bab, untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang disajikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian pertama (Bab 1) menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini, perumusan masalah yang merinci tantangan atau isu yang akan dipecahkan, tujuan dari penelitian ini yang menggarisbawahi hasil yang ingin dicapai, manfaat penelitian yang menguraikan kontribusi dari hasil penelitian ini dalam konteks yang lebih luas, serta sistematika penelitian yang menggambarkan struktur dan urutan penulisan yang diikuti dalam penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bagian kedua (Bab 2) menjelaskan teori yang relevan untuk mendukung penelitian ini, mencakup teori-teori yang terkait dengan kepuasan pasien, waktu tunggu, kewajaran harga, komunikasi, dan kepercayaan. Bagian ini juga membahas tentang kerangka teoritis yang digunakan untuk membangun landasan penelitian serta hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bagian ketiga (Bab 3) berisi gambaran umum yang menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Bagian ini mencakup penjelasan tentang objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi

variabel penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, serta metode analisis data yang akan diterapkan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian keempat (Bab-4) berisi tentang analisis, olah data, dan jawaban dari perumusan masalah-masalah melalui data yang telah dikumpulkan, yang mana data tersebut telah dianalisis.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir (Bab 5) menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti serta penerapannya untuk penelitian selanjutnya. Bagian terakhir ini juga mengandung saran-saran bagi peneliti yang berminat untuk meneliti topik serupa di masa depan.

