

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan memegang peranan penting bagi individu dan masyarakat di suatu negara. Kesehatan yang optimal menurut UU No. 17 tahun 2023 merupakan sehat jasmani, rohani, dan sosial, bukan hanya bebas penyakit, tetapi juga produktif. Rumah sakit, sebagai badan kesehatan, berperan memberikan pelayanan kesehatan paripurna, termasuk rawat inap, jalan, dan gawat darurat, serta pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. (Yuswanto & Azizah, 2024) Kesehatan menjadi aspek fundamental dalam kehidupan manusia, mencakup kesehatan jasmani maupun rohani, termasuk kesehatan gigi dan mulut. Masyarakat di Indonesia sebesar 57,6% memiliki permasalahan gigi dan mulut berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas), studi lain menunjukkan bahwa 88,8% penduduk Indonesia, terutama anak-anak dan remaja, mengalami karies aktif atau gigi berlubang, menjadikan karies sebagai masalah gigi paling umum di Indonesia. Kurangnya edukasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut menyebabkan tingginya prevalensi tersebut. Upaya dalam mengedukasi masyarakat di Indonesia mengenai kesehatan gigi dan mulut belum terlaksana secara merata sehingga sebagian besar masyarakat datang ke dokter gigi ketika sudah mengalami kerusakan gigi yang kompleks dan memerlukan penanganan yang invasif. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah yang

umum terjadi di masyarakat dan memerlukan penanganan yang serius. (Sylvia et al, 2022)

Namun seiring dengan meningkatnya akses informasi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan secara umum, masyarakat pada era ini mulai lebih peduli terhadap kesehatan gigi serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Pasien tidak lagi pasif, melainkan ingin terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan gigi dan mulut. Hal ini mencerminkan potensi positif dalam meningkatkan keberhasilan upaya preventif dan promotif kesehatan gigi jika didukung dengan pelayanan yang berkualitas dan edukasi yang berkelanjutan. Pusat pelayanan kesehatan gigi semakin banyak seiring meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kesehatan gigi dan mulut. Bentuk fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut saat ini beragam mulai dari praktik dokter gigi mandiri, klinik gigi, puskesmas, hingga rumah sakit. Klinik gigi adalah fasilitas perawatan kesehatan gigi dan mulut yang dikhususkan untuk perawatan pasien rawat jalan. (Akmal et al, 2022) Klinik gigi saat ini menjadi pilihan utama karena jam buka dan tutupnya lebih fleksibel dibandingkan dengan rumah sakit bagi para pasien yang bersekolah maupun bekerja. (Wibowo & Junaedi, 2019) Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, klinik gigi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. (Sylvia et al, 2022)

Penyedia jasa bersaing untuk meningkatkan layanan dan jangkauan mereka karena kebutuhan akan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut semakin meningkat, terbukti dari semakin meningkatnya klinik gigi di berbagai daerah di Indonesia. (Santoso & Bernarto, 2022) Masyarakat dihadapi dengan banyaknya pilihan dalam

memilih klinik gigi dan pasien dapat membandingkan klinik satu dengan yang lainnya, maka dari itu klinik gigi harus meningkatkan mutu pelayanannya untuk menghadapi era globalisasi ini dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya diukur dari tindakan medis saja, tetapi juga pada berbagai aspek kualitas layanan lainnya, seperti pelayanan administrasi, keramahan, responsivitas tenaga medis maupun non-medis, serta kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam pelayanan. Faktor lain, termasuk biaya perawatan dan juga fasilitas klinik gigi tersebut juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. (Sylvia et al, 2022)

Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh suatu fasilitas kesehatan agar berhasil dalam menciptakan dan mempertahankan pasien. Dokter gigi di suatu fasilitas kesehatan harus dapat memahami keinginan, harapan, dan persepsi pasien mengenai pengalaman perawatan gigi dan mulut yang pernah mereka jalani setelah itu dokter gigi harus bisa memperbaiki harapan dan persepsi tersebut sebagaimana diperlukan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi yang mengakibatkan pasien kembali menggunakan layanan tersebut. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan sangat kuat. (Siripipatthanakul & Nyen Vui, 2021) Perilaku pasien yang merasa puas salah satunya yaitu loyal terhadap suatu produk atau jasa sehingga muncul minat untuk berkunjung kembali dan melakukan pembelian ulang terhadap produk dan jasa terkait. (Handayani et al, 2021) Pasien yang loyal tidak hanya melakukan kunjungan berulang, tetapi juga dapat mempengaruhi teman, saudara, dan kelompok masyarakat lainnya, meskipun mereka mungkin tidak selalu menjadi pengunjung berulang. (El Dalatony et al, 2023)

Word of mouth (WOM) dapat diartikan sebagai suatu bentuk komunikasi informal antar konsumen mengenai kepemilikan, penggunaan atau karakteristik suatu produk atau layanan tertentu. (Wibowo & Junaedi, 2019) *Word of mouth* (WOM) positif merupakan komunikasi verbal antar pasien dengan orang lain seperti keluarga ataupun teman mengenai pengalaman positif yang didapatkan dari penyedia layanan kesehatan atau klinik gigi. (Siripipatthanakul & Bhandar, 2021) Komunikasi WOM memegang peranan yang penting dalam mempengaruhi sikap dan niat perilaku pasien, meningkatnya minat orang lain untuk melakukan perawatan di layanan kesehatan atau klinik gigi yang sama timbul dengan adanya WOM positif yang dilakukan oleh pasien. (Asia & Topus, 2024) Menurut Mukerjee (2018), Pasien yang loyal terhadap suatu layanan kesehatan akan lebih memberikan rekomendasi WOM yang positif. Loyalitas yang berkaitan dengan perilaku ditunjukkan dengan retensi atau kembalinya pasien ke layanan kesehatan yang sama, sedangkan secara emosional ditunjukkan melalui WOM. (Mukerjee, 2018)

Berdasarkan hasil observasi awal di klinik gigi YDC, diketahui bahwa sebagian besar pasien, sekitar 70% mengetahui klinik gigi YDC melalui media sosial dan pencarian *Google*. Namun, jumlah pasien yang datang berdasarkan rekomendasi langsung (*word of mouth*) masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan promosi dari mulut ke mulut, yang seharusnya menjadi indikator kepuasan dan loyalitas pasien, belum berkembang secara optimal. Padahal, *word of mouth* memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan calon pasien baru, terutama dalam layanan kesehatan seperti klinik gigi yang sangat bergantung pada pengalaman pribadi dan testimoni pasien. Tidak semua pasien yang loyal secara aktif

merekomendasikan klinik gigi YDC kepada orang lain, sehingga potensi dalam menarik pasien baru melalui pengalaman pasien belum sepenuhnya dimanfaatkan. Penelitian ini memiliki dampak krusial bagi klinik gigi YDC, untuk meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada perilaku pasien yaitu loyalitas dan *word of mouth* antar pasien di klinik gigi YDC. Penelitian ini juga dilakukan agar klinik gigi YDC dapat memperhatikan serta mengevaluasi faktor-faktor dalam praktik kedokteran gigi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien seperti persepsi harga perawatan, fasilitas klinik, pelayanan dokter gigi serta pelayanan staf yang ada. Dari uraian yang sudah dijelaskan pada paragraf-paragraf sebelumnya, hal tersebut mendorong dan menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian dengan topik “Pengaruh Faktor-faktor dalam Praktik Kedokteran Gigi: Persepsi Harga, Fasilitas, Layanan Dokter Gigi, Layanan Staf Terhadap *Word of Mouth* dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Sebagai Mediator di Klinik Gigi YDC, Jakarta Timur”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC?
3. Apakah layanan dokter gigi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC?
4. Apakah layanan staf berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC?

5. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC?
6. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC?
7. Apakah layanan dokter gigi berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC?
8. Apakah layanan staf berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC?
9. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC?
10. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap *word of mouth* di Klinik Gigi YDC?
11. Apakah loyalitas pasien berpengaruh terhadap *word of mouth* di Klinik Gigi YDC?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC.
3. Untuk menganalisis pengaruh layanan dokter gigi terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC.

4. Untuk menganalisis pengaruh layanan staf terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi YDC.
5. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC.
6. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC.
7. Untuk menganalisis pengaruh layanan dokter gigi terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC.
8. Untuk menganalisis pengaruh layanan staf terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC.
9. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi YDC.
10. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap *word of mouth* di Klinik Gigi YDC.
11. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas pasien terhadap *word of mouth* di Klinik Gigi YDC.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat berguna bagi pihak-pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk membagikan informasi secara ilmiah terkait dampak dari faktor-faktor yang mempengaruhi praktik kedokteran gigi

(persepsi harga, fasilitas, layanan dokter gigi dan layanan staf) terhadap loyalitas pasien dan *word of mouth* yang diperantarai oleh kepuasan pasien di klinik gigi Yanda Dental Care, Jakarta Timur. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi di bidang ilmu manajemen, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya literatur terkait hubungan dari faktor-faktor yang mempengaruhi praktik kedokteran gigi (harga, fasilitas, layanan dokter gigi dan staf), kepuasan pasien, loyalitas pasien dan *word of mouth* yang hingga saat ini masih memerlukan pengkajian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktik

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan informasi terhadap manajemen di klinik gigi Yanda Dental Care, Jakarta Timur agar dapat mengetahui keterkaitan antara faktor-faktor dalam praktik kedokteran gigi terhadap kepuasan pasien, loyalitas pasien serta *word of mouth*. Penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen klinik gigi Yanda Dental Care, sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan, serta dalam merancang strategi pemasaran yang berorientasi pada pengalaman dan kepuasan pasien untuk mendorong terciptanya loyalitas pasien dan *word of mouth*.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, setiap bab disusun secara sistematis dan terperinci guna untuk memberikan kejelasan serta memudahkan pemahaman pembaca. Keterkaitan

antar bagian tetap dijaga meskipun dipaparkan secara rinci. Penjelasan mengenai struktur penulisan tesis ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini memberi penjelasan mengenai latar belakang dari penelitian ini, permasalahan dan variabel yang dianalisis, uraian dari pertanyaan, tujuan serta manfaat dari hasil penelitian ini yang diharapkan, dan penjelasan mengenai struktur penulisan laporan penelitian secara keseluruhan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan dibahas teori dan tinjauan pustaka yang menjadi dasar untuk pelaksanaan penelitian, pengertian dari berbagai ahli yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, seperti harga, fasilitas, pelayanan dokter gigi dan staf, kepuasan pasien, loyalitas pasien serta *word of mouth*.

Bab ini juga mencakup pengembangan hipotesis serta penyajian model penelitian dalam bentuk kerangka konseptual (*conceptual framework*) yang menggambarkan hubungan antar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini metode penelitian yang digunakan dijelaskan, termasuk identifikasi objek dan unit analisis, penentuan tipe penelitian, definisi operasional masing-masing variabel, dan detail populasi dan sampel. Pembahasan juga mencakup linimasa dan lokasi studi, metode pengumpulan data, prosedur uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan teknik pengolahan serta analisis data menggunakan PLS-SEM.

BAB IV : ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil data yang dianalisis dan temuan penelitian, diawali dengan pemaparan profil responden, kemudian analisis deskriptif untuk masing-masing variabel yang mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. Analisis dilanjutkan dengan metode PLS-SEM yang mencakup uji model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Seluruh hasil analisis kemudian dibahas secara rinci untuk memberikan interpretasi terhadap hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil analisis penelitian serta pembahasan secara keseluruhan, implikasinya untuk manajemen, keterbatasan penelitian serta saran bagi penelitian selanjutnya akan diuraikan dalam bab ini.