

BAB 1

PENDAHULUAN

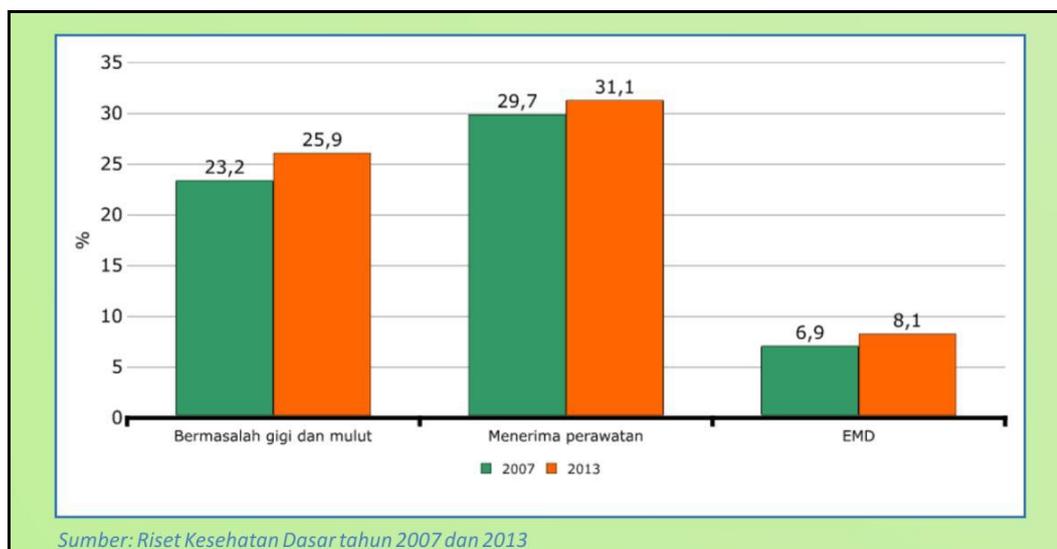
1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian esensial dari kesehatan secara umum. Seseorang dikatakan sehat apabila secara fisik, mental, spiritual maupun sosial memungkinkannya untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomis sebagaimana pengertian sehat dalam Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009. Gigi dan mulut yang sehat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan seperti makan, minum, bicara, bersosialisasi, dan rasa percaya diri (Djoko, 2008).

Diketahui bahwa gigi dan mulut adalah pintu gerbang masuknya kuman dan bakteri sehingga dapat mengganggu kesehatan organ tubuh lainnya. Masalah gigi berlubang misalnya, masih banyak dikeluhkan baik anak-anak maupun dewasa dan tidak bisa dibiarkan hingga parah karena akan mempengaruhi kualitas hidup dimana mereka mengalami rasa sakit, ketidaknyamanan, infeksi, gangguan makan dan tidur serta resiko dirawat di rumah sakit yang menyebabkan biaya perawatan tinggi, akan tetapi dewasa ini kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan gigi dan mulut mengalami peningkatan dengan semakin banyaknya permintaan perawatan gigi seperti cek up rutin, pencegahan gigi berlubang (*fluoridation*), pemasangan kawat gigi dengan tujuan gigi lebih rapi, tambal gigi, pembersihan karang gigi (*scalling*), perawatan saluran akar gigi (*endodontic*), perbaikan gigi depan yang patah karena kecelakaan dengan dibuatkan *crown* maka gigi yang patah tadi menjadi terlindung dan bentuknya menjadi seperti gigi normal, dan yang sedang tren adalah pemasangan gigi kelinci dan gingsul untuk menambah nilai estetika seperti halnya di Jepang.

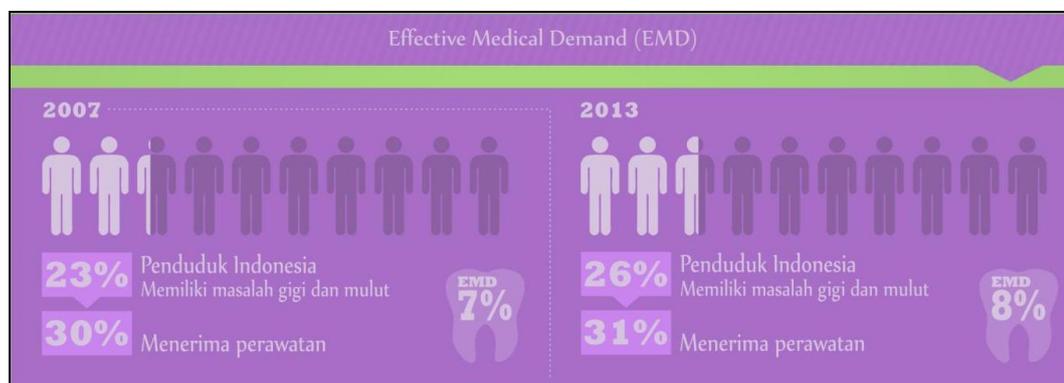
Perkembangan dan kesadaran masyarakat Indonesia akan kesehatan gigi dan mulut keadaan ini tentu menguntungkan bagi dokter dan klinik gigi karena masyarakat menilai dokter gigi sebagai dokter spesialis yang dapat mengobati masalah gigi. Salah satu klinik gigi di Surabaya yang mengalami efek peningkatan *demand* terhadap perawatan gigi adalah klinik Pratama. Klinik Pratama ini merupakan salah satu bentuk pelayanan di bidang kesehatan yang dilakukan oleh Yayasan Sentuhan Kasih Bangsa (YSKB). Klinik dengan luas sekitar 122,40

meter persegi dan bertempat di Jl. Kedondong Lor V No. 4 Surabaya ini didirikan pada Tanggal 30 Maret 2011. Dengan jam operasional dari Senin-Jumat pukul 08.00-21.00 WIB dan Sabtu pukul 08.00-17.00 WIB, klinik Pratama dapat melayani antara 750-800 pasien setiap bulan. Untuk pemeriksaan penunjang, klinik ini bekerjasama dengan beberapa laboratorium rekanan seperti laboratorium Vivo Diagnostics, Kedungoro, Pramita dan beberapa laboratorium gigi untuk membantu pembuatan gigi palsu seperti Success, Atmo, dan Wardah. Program andalan yang diberikan oleh klinik Pratama ini adalah *care ministry* yaitu bentuk kepedulian ekstra untuk pasien-pasien tertentu yang membutuhkan perhatian atau pengawasan lebih lanjut. Bentuk perhatian ini diberikan melalui sms, telepon, maupun kunjungan secara berkala dan gratis bagi pasien yang kesulitan dalam mobilitasnya. Selain itu, juga rutin mengadakan bakti sosial pengobatan umum dan gigi di beberapa wilayah kota Surabaya, pelayanan seperti rawat luka bagi penghuni Liponsos Keputih dan bekerjasama dengan Puskesmas Ketabang melalui program CINTA dalam menjangkau balita dan keluarga prasejahtera yang mengalami kurang gizi. Pemberian layanan yang berbeda ini terus dikembangkan agar dapat menjadi partner dalam membangun Indonesia sehat dan dapat menjangkau lebih banyak orang terutama mereka yang berasal dari kalangan prasejahtera.



Gambar 1.1. Proporsi penduduk semua usia yang bermasalah gigi dan mulut, mendapat perawatan, dan EMD di Indonesia Tahun 2007 dan 2013. Sumber: Riset Kesehatan Dasar 2007 dan 2013.

Gambar 1.1. menunjukkan bahwa persentase penduduk yang mempunyai masalah gigi dan mulut menurut Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) Tahun 2007 dan 2013 meningkat dari 23,20% menjadi 25,90% sedangkan persentase penduduk yang menerima perawatan medis gigi meningkat dari 29,70% Tahun 2007 menjadi 31,10% pada Tahun 2013.



Gambar 1.2. Gambaran EMD di Indonesia Tahun 2007 dan 2013. Sumber: Riset Kesehatan Dasar 2007 dan 2013.

Gambar 1.2. menunjukkan bahwa EMD (*Effective Medical Demand*) yang merupakan kemampuan untuk mendapatkan pelayanan dari tenaga medis gigi, meningkat dari Tahun 2007 (6,90%) menjadi 8,10% Tahun 2013.

Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Rumah Tangga Tahun 2001, penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit tertinggi yang dikeluhkan masyarakat Indonesia, sehingga perlu meningkatkan kesehatan gigi dan mulut. Menurut H.L. Blum (1981) salah satu faktor yang mempengaruhi status kesehatan individu atau masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Faktor pelayanan kesehatan yang dimaksud yaitu cakupan pelayanan dan kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu kepuasan masyarakat, dalam hal ini pasien yang dilayani. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Dari perspektif pemasaran, pendekatan yang berorientasi pada konsumen merupakan hal kritis dalam memberikan layanan yang berkualitas (Bryan *et al.*, 1995).

Untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, ada beberapa hal yang dapat dilakukan para pelaku praktisi ortodontik yaitu melalui *firm image* dan secara aktif mempelajari apa yang diharapkan oleh pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Bryan *et al.*, 1995). Kepuasan pasien sendiri diantaranya terbentuk dari penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) dan kinerja hasil keluaran klinis (*service outcome*) (Chuanda & Mintjelungan, 2014).

Firm image merupakan pemikiran pelanggan tentang citra atau gambaran menyeluruh dari perusahaan penyedia jasa berdasarkan pengalaman serta pemahaman pelanggan masing-masing, baik menyangkut produk ataupun tingkat reputasi dan kredibilitas yang dicapai perusahaan menurut persepsi pelanggan. *Firm image* ini penting karena pasien dihadapkan dengan berbagai macam pilihan klinik gigi dan dari berbagai macam klinik tersebut masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya, selain itu pasien sekarang mulai cermat dan sangat berhati-hati dalam menentukan pilihan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Alasan ini membuat klinik gigi harus memperkuat pelayanannya agar tercipta *firm image* yang positif dan melekat di benak pasien sehingga dapat memenangkan persaingan bisnis.

Menurut Kotler (2006) selain *firm image*, kualitas pelayanan juga penting untuk meyakinkan konsumen. Produk atau jasa dengan *image* dan kualitas produk yang kuat dan positif cenderung lebih mudah diingat oleh konsumen sementara yang lain tidak akan dipertimbangkan sama sekali. Tjiptono (2008) mengungkapkan bahwa harapan pelanggan mempunyai peran besar dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2009).

Penelitian terdahulu yang pernah melakukan analisa terkait dengan *service outcome* dan *firm image* adalah penelitian yang dilakukan oleh Bryan *et al.*, (1995) dengan judul *Patient Expectations of Dental Services : Image Affects Expectations and Expectations Affect Perceived Service Quality* dimana penelitian tersebut ingin menganalisa faktor apa saja yang diharapkan oleh pasien dari pelayanan klinik gigi yang diterimanya, dengan menggunakan variabel *firm*

image, tangibles, WOM, distribution, price, service outcome, servqual dan *patient expectation*. Penelitian terdahulu selanjutnya adalah yang dikerjakan oleh Becker *et al.*, (1997) dengan judul *Identifying Service Quality Strengths and Weaknesses Using SERVQUAL: A Study of Dental Services* dan diterbitkan dalam *Journal of Health Marketing Quarterly*. Tujuan penelitian tersebut ada dua, yang pertama untuk menganalisa hubungan antara penilaian kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien gigi menggunakan SERVQUAL yang telah diperbarui dan tujuan yang kedua untuk mengidentifikasi peristiwa-peristiwa tertentu yang didasarkan pada penilaian pasien gigi. Variabel yang digunakan adalah SERVQUAL dan kepuasan pasien.

Berangkat dari latar belakang serta penelitian pendahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sejenis yang menggunakan variabel *firm image* dan *service outcome* terhadap *patient satisfaction* melalui *service quality* pada klinik Pratama di Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *service outcome* berpengaruh terhadap *firm image* pada Klinik Pratama di Surabaya?
2. Apakah *service outcome* berpengaruh terhadap *service quality* pada Klinik Pratama di Surabaya?
3. Apakah *firm image* berpengaruh terhadap *service quality* pada Klinik Pratama di Surabaya?
4. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *patient satisfaction* pada Klinik Pratama di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh:

1. *Service outcome* terhadap *firm image* pada Klinik Pratama di Surabaya.

2. *Service outcome* terhadap *service quality* di Klinik Pratama di Surabaya.
3. *Firm image* terhadap *service quality* di Klinik Pratama di Surabaya.
4. *Service quality* terhadap *patient satisfaction* pada Klinik Pratama di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kesehatan gigi.

- b. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan pendalaman ilmu, dimana peneliti menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah dan menghubungkannya dengan kenyataan di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pengetahuan tentang konsep pemasaran khususnya faktor terhadap kepuasan pasien klinik gigi.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan penelitian ini diharapkan klinik Pratama mendapatkan gambaran apa saja yang menjadi perhatian pasien pada saat menentukan tingkat kepuasan mereka sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan strategi pemasaran klinik yang berorientasi terhadap kepuasan pasien tersebut.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian tesis. Tesis ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, kutipan penelitian terdahulu, model penelitian dan hipotesis.

Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik analisis data.

Bab 4 Pengolahan Data dan Hasil Diskusi Penelitian

Bab ini berisi hasil penelitian yang kemudian dibahas untuk menyampaikan jawaban atas masalah-masalah penelitian.

Bab 5 Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.