

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Setiap pasien yang mengunjungi suatu unit pelayanan kesehatan tentu mempunyai keinginan atau harapan untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diinginkannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya tidak tercapai, maka dapat diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.(Kottler, 2008; Rangkuti,2003)

Pada saat ini pelayanan kesehatan gigi dan mulut juga perlu mendapatkan perhatian, khususnya masyarakat yang kurang mengerti akan pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut. Keluhan sakit gigi bisa berakibat seseorang tidak bekerja. Apabila masalah karies/gigi berlubang dibiarkan dan kecenderungan peningkatannya di masa mendatang tidak

dicegah, dampaknya akan sangat merugikan. Akibat penyakit karies antara lain rasa sakit, gangguan fungsi pengunyahan yang menghambat konsumsi makanan/nutrisi, gangguan kenyamanan berupa gangguan tidur, gangguan konsentrasi belajar dan produktivitas kerja, yang akhirnya mempengaruhi kualitas sumber daya manusia.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dalam bentuk pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan guna memelihara dan meningkatkan kesehatan jasmani, rohani dan sosial masyarakat sehingga dicapai tingkat kesehatan optimal.

Kualitas layanan perawatan gigi telah menerima perhatian meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Mengidentifikasi pendorong utama kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi penting untuk operasi penyedia layanan kesehatan (klinik atau rumah sakit maupun praktek pribadi). Sejumlah penelitian telah dikembangkan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien secara luas digunakan untuk mengevaluasi

kualitas pelayanan kesehatan. Dulu banyak instrumen telah dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan, namun belum ditemukan kesamaan yang disebabkan oleh relatifitas jasa.

Penelitian Newsome menunjukkan bahwa hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah faktor interpersonal, kenyamanan, biaya dan fasilitas (Newsome, Wright,1999). Hasil penelitian di RSGM FKG UNMAS Denpasar menunjukkan penyebab ketidakpuasan pasien adalah petugas pendaftaran yang sulit ditemui, pelayanan yang kurang memuaskan, biaya perawatan yang murah sehingga kualitas pelayanan tidak memadai, waktu perawatan yang lama dan ruang tunggu yang tidak nyaman.(Y. Liliy, Rahina, Y. Gaby, 2007).

Kepuasan merupakan hasil perbandingan antara hasil perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapan atas kinerja produk tersebut (Yi,1990). Zilneldin (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah keseluruhan sikap pelanggan terhadap penyedia layanan atau sebuah reaksi emosional pada perbedaan antara apa yang diantisipasi (diharapkan) dan yang dirasakan pelanggan.

Dengan pertumbuhan klinik di Surabaya beberapa tahun belakangan ini meningkat pesat. Hal ini menyebabkan persaingan antar klinik dalam memberikan pelayanan baik dari segi harga, jenis dan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu para manajemen klinik harus menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar adalah penting demi kelangsungan hidup klinik. Dengan demikian, para manajer klinik harus mampu mendiferensiasikan harapan dan kebutuhan pelanggan agar dapat merebut hati para pelanggannya.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan jasa kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan mereka akan menggunakan lagi tapi bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berminat memanfaatkan lagi. Pasien dalam membandingkan antara harapan dan hasil yang telah diperoleh tergantung kepada bagaimana persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak selalu memahami secara tepat apa yang

diinginkan pelanggan (pasien). Untuk memenuhi harapan pelanggan (pasien) klinik, manajemen harus mampu mengeksplorasi harapan dan menyediakan atau mewujudkannya dalam bentuk kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung.

Apabila harapan pasien terpenuhi, maka akan timbul rasa puas. Dengan demikian maka akan timbul loyalitas pasien terhadap penyedia layanan jasa. Loyalitas atau kesetiaan berhubungan dengan sikap dan perilaku konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan. Oliver (1997) menyatakan bahwa loyalitas dari aspek perilaku adalah komitmen seorang konsumen untuk membeli produk atau jasa yang sama walaupun dipengaruhi oleh situasi dan tawaran yang dilakukan oleh perusahaan lain yang memiliki potensi bagi beralihnya konsumen yang dimaksud tertentu.

Pengukuran loyalitas pelanggan kini menjadi suatu hal penting untuk dilakukan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Oliver (1999) bahwa saat ini loyalitas semakin menjadi fokus diskusi dalam pemasaran. Sebagian besar perusahaan kini mengutamakan strategi loyalitas pelanggan karena memahami dampak profit yang dihasilkan dari pelanggan yang loyal. Menurut Griffin (2005), loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang harus dipelihara, sebab pelanggan yang loyal

merupakan aset penting bagi perusahaan, dimana imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan.

Pelayanan kesehatan pasien di klinik yang didirikan oleh gereja/masjid di Surabaya kini merupakan salah satu pelayanan yang menarik perhatian masyarakat oleh karena keadaan ekonomi di negara Indonesia seperti masa sekarang ini sangatlah memperberat bagi masyarakat untuk berobat di Rumah Sakit ataupun praktek swasta. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*) dengan biaya yang terjangkau.

Klinik merupakan satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan, selain puskesmas dan rumah sakit. Pertumbuhan klinik-klinik di Surabaya beberapa tahun belakangan ini meningkat pesat. Tidak hanya klinik swasta/perorangan tetapi banyak juga klinik yang didirikan oleh tempat-tempat ibadah, seperti: gereja, masjid, klenteng, dan lain-lain. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar klinik.

Klinik Vincentius sebagai salah satu klinik yang didirikan oleh suatu yayasan gereja di Surabaya untuk melayani kesehatan umum yang terletak di sekitar jalan Residen Sudirman. Klinik ini berdiri sejak 6 Oktober 2008. Klinik ini memiliki visi dan misi yang dibuat dengan berorientasi pada konsumen khususnya masyarakat menengah ke bawah yang didasari iman Kristiani dan dengan mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem manajemen dan sumber dayanya secara profesional. Klinik Vincentius memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan klinik umum, klinik gigi, akupunktur, kamar obat, dan pemeriksaan laboratorium. Pemeriksaan laboratorium yang dilakukan di Klinik Vincentius masih berupa tahap kerja sama dengan laboratorium Vincentius yang terletak tidak jauh dari Klinik Vincentius. Klinik ini melayani pasien pada setiap hari Senin-Jumat pagi hari mulai jam 08.30 sampai 12.30 dan pada sore hari 16.00-20.00.

Di sekitar Klinik Vincentius terdapat klinik lain, puskesmas dan juga Rumah Sakit yang letaknya tidak jauh dengan Klinik Vincentius yang menawarkan jasa pelayanan yang rata-rata kurang lebih hampir sama dengannya dan bahkan ada yang menawarkan pelayanan jasa yang lebih seperti halnya dokter spesialis THT, dokter spesialis

kandungan, dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis bedah, spesialis anak, dokter spesialis mata, dan pemeriksaan laboratorium. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi Klinik Vincentius untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *quality of dental service* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya?
3. Apakah *quality of dental services* berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagaimana dijelaskan dari rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut untuk:

1. Menganalisis pengaruh *quality of dental service* terhadap kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh *quality of dental service* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis
 - a. Menambah khasanah kajian pada bidang pemasaran jasa terutama pada kajian kepuasan dan loyalitas pasien pada klinik gigi.
 - b. Sebagai referensi penelitian dengan topik serupa.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini akan memungkinkan poliklinik untuk mendapatkan informasi yang lebih baik tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik gigi Klinik Vincentius Surabaya.

Semakin baik sebuah poliklinik/klinik memahami faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka semakin tinggi kemungkinan bahwa mereka dapat menarik dan mempertahankan loyalitas pelanggannya (pasien).