

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan selalu menjadi isu penting pada bidang jasa. Dalam operasional sebuah jasa para pelaku di bidang jasa selalu mencari cara untuk meningkatkan penghantaran layanan yang berkualitas ke konsumennya. Kualitas pelayanan menjadi inti dari operasional, strategi sampai ke tingkat persaingan dalam usaha di bidang jasa. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di bidang jasa adalah faktor penentu dalam tingkat kepuasan sekaligus membuat konsumen menggunakan pelayanan berulang atau *repeat patronage*.

Dalam semua aspek kegiatan usaha di industri apapun, adanya persaingan yang kompetitif menyebabkan suatu kegiatan usaha harus memiliki konsumen yang loyal. Konsep konsumen loyal sangat penting bagi kelangsungan aktivitas *marketing* dan menjadi salah satu yang menjadi dasar pengembangan keuntungan kompetitif (Dick dan Basu, 1994).

Repeat patronage menentukan loyalitas konsumen, melalui interaksi dengan sikap relatif sehingga menentukan seberapa loyal konsumen. Selain itu, *repeat patronage* juga dipengaruhi oleh norma sosial dan faktor situasional (Dick dan Basu, 1994). Perilaku konsumen dalam kondisi barrier yang rendah memberikan *repeat patronage* dengan positif *words of mouth* (WoM), sebaliknya perilaku konsumen dalam kondisi barrier yang tinggi menyebabkan *inconvinient repeat patronage* (jumlah kunjungan yang rendah) dengan negatif WoM (Wolter *et al.*,

2017). *Repeat patronage* mampu membedakan tingkat loyalitas konsumen, yaitu loyalitas sebenarnya (*true loyalty*), loyalitas tersembunyi (*latent loyalty*), loyalitas semu (*spurious loyalty*), dan tidak loyal (*no loyal*) (Dick dan Basu, 1994; Ngobo, 2017).

Repeat patronage yang merupakan bagian dari loyalitas yang banyak diteliti pada bidang usaha yang melibatkan kunjungan konsumen, seperti pada bidang retail (Wong dan Sohal, 2003; Ngobo, 2017), usaha restoran (Chow *et al.*, 2007), rumah sakit (Astuti dan Nagase, 2015; Turan dan Bozaykut-Buk, 2016) dan berbagai industri lain (Cho dan Cho, 2017; Wolter *et al.*, 2017). Tingkat *repeat patronage* yang tinggi menyebabkan konsumen enggan untuk mencari alternatif layanan lain, selalu menggunakan layanan dari *provider* dan positif WoM (Dick dan Basu, 1994).

Pada bidang jasa, kepuasan konsumen tidak berasal dari ukuran-ukuran yang tersemat sebagaimana pada produk barang. Model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985) menjadi salah satu acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan konsumen. Pada awal pengembangan SERVQUAL, terdiri dari 10 dimensi yang terdiri dari, *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangibles*, dan *undestanding knowing the customer*. Kemudian disederhanakan menjadi hanya 5 dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*

(Parasuraman *et al.*, 1988). Kelima dimensi kualitas layanan ini merupakan dimensi yang sampai saat ini masih digunakan sebagai indikator pengukuran kualitas.

Sejak dikembangkannya variabel SERVQUAL, mulai bermunculan berbagai penelitian yang memfokuskan pada kualitas pelayanan dengan dimensi SERVQUAL. Sunindijo dan Hadikusumo (2014) menggunakan dimensi SERVQUAL pada industri konstruksi yang menemukan bahwa dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *reliability* sangat berperan pada kepuasan konsumen dan loyalitas di sektor konstruksi. Di jasa kesehatan, Meesala dan Paul (2018) menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelitian lain yang menggunakan kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada kepuasan pasien dan loyalitas adalah Ismail dan Yunan (2016), sedangkan Lalaram *et al.* (2016) menghubungkan kualitas pelayanan pada kepuasan dan niat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan.

Isu kepuasan menjadi sangat penting saat ini, karena dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan membutuhkan tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen sangat diharapkan oleh produsen. Selain membuat konsumen loyal dalam menggunakan layanan, produsen dapat menghemat dalam menarik konsumen baru (Lovelock dan Wright, 2001). Penyedia jasa lebih memilih untuk mempertahankan loyalitas konsumen dan menjaga agar

konsumen tidak beralih menggunakan layanan dari pesaing dan kembali menggunakan layanan dalam jangka panjang.

Parasuraman *et al.* (1990) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat. Dalam penelitiannya pula Parasuraman *et al.* (1988) mengembangkan sebuah pengukuran tentang kualitas produk yang didasarkan pada perbedaan persepsi kualitas produk dari produsen terhadap ekspektasi dari konsumen. Perbedaan yang ditimbulkan dari kualitas produk yang diberikan produsen dengan ekspektasi dari konsumen merupakan bentuk kepuasan konsumen pada produk.

Kualitas layanan dan kepuasan konsumen menjadi elemen kunci dari rantai keuntungan sebuah pelayanan jasa. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider*, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, yang menyebabkan tingkat berlangganan semakin tinggi (Chow *et al.*, 2007). Oleh karenanya beragam penelitian dilakukan memfokuskan pada aspek kualitas layanan, kepuasan konsumen dan *repeat patronage* (Wong dan Sohal, 2003; Chow *et al.*, 2007; Astuti dan Nagase, 2015; Cho dan Cho, 2017; Wolter *et al.*, 2017). Kepuasan konsumen yang dihasilkan karena kualitas layanan yang tinggi akan menyebabkan konsumen tetap berlangganan dan tidak menunjukkan perilaku berpindah kepada *provider* lain (Astuti dan Nagase, 2015; Wolter *et al.*, 2017; Turan dan Bozaykut-Buk, 2016).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bidang jasa layanan kesehatan dengan persaingan yang sangat kompetitif. Pada saat ini pelayanan kesehatan gigi tidak hanya terbatas sebagai fungsi pengobatan kesehatan gigi, namun berkembang juga kearah perawatan estetika gigi. Dapat dikatakan bahwa luasnya cakupan pelayanan pada kesehatan gigi dan mulut memberikan tantangan sekaligus peluang dalam mengembangkan kualitas layanan.

Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan gigi, Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Trisakti terus berupaya mengembangkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Meskipun RSGM Universitas Trisakti adalah rumah sakit gigi dan mulut yang berorientasi kepada pendidikan dan penelitian, yaitu sarana pengembangan keilmuan profesi dokter gigi dan dokter gigi spesialis yang sedang mengikuti pendidikan di Universitas Trisakti. Namun selain sebagai rumah sakit yang berorientasi pendidikan dan pelatihan, RSGM Universitas Trisakti juga menjadi pusat pelayanan yang berorientasi pengabdian kepada masyarakat.

Orientasi pengabdian kepada masyarakat mengharuskan RSGM Universitas Trisakti menyediakan pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas. Sesuai dengan misi dari RSGM Universitas Trisakti, yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paripurna, bermutu, berorientasi pada kepuasan masyarakat dan adil; serta menjadi pusat rujukan kesehatan gigi tertinggi di Indonesia, maka RSGM

Universitas Trisakti dituntut selalu mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di RSGM Universitas Trisakti terdiri dari klinik integrasi, klinik eksekutif dan UGD. Pada klinik eksekutif pelayanan yang diberikan berbeda dengan klinik integrasi, dimana di klinik eksekutif penanganan dan perawatan langsung di bawah dokter gigi umum dan dokter gigi spesialis. Sedangkan pelayanan di klinik integrasi penanganan dan perawatan dilakukan oleh mahasiswa Kedokteran Gigi Universitas Trisakti di bawah pengawasan dokter gigi (dosen). Perbedaan lain adalah pada klinik eksekutif waktu pelayanan lebih lama (dari jam 08.00 sampai 20.00 WIB) sedangkan pada klinik integrasi hanya sampai pada pukul 16.00 WIB.

Gambar 1.1 menunjukkan perbandingan jumlah kunjungan pasien lama (pasien yang sudah berkunjung lebih dari 1 kali) dan pasien baru untuk tahun 2016 sampai tahun 2018 di layanan klinik eksekutif. Berdasarkan grafik perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pasien lama lebih banyak dari pada pasien baru. Khusus data kunjungan pasien di tahun 2018 merupakan data berjalan yang tercatat sampai bulan Mei. Berdasarkan data tersebut, terutama pada tahun 2016 dan 2017 terlihat adanya penurunan jumlah kunjungan baik pada pasien lama maupun pasien baru. Pada pasien lama, penurunan yang terjadi terlihat cukup besar, dimana tahun 2016 terdapat 3.040 pasien dan di tahun 2017 hanya 2.772 pasien.

Keterangan: *) Januari-Mei

Gambar 1.1

Grafik Perbandingan Kunjungan Pasien Baru dan Lama di Layanan Klinik Eksekutif RSGM Universitas Trisakti, 2016-2018.

Grafik rata-rata kunjungan pasien lama selama tahun 2016 sampai 2018 di layanan klinik eksekutif, seperti ditunjukkan pada Gambar 1.2, menunjukkan penurunan tren. Penurunan rata-rata kunjungan pasien lama di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti ini merupakan sinyal penurunan loyalitas pasien berdasarkan *repeat patronage*. Penurunan ini wajib diperhatikan oleh manajemen layanan klinik eksekutif sebagai sebuah masalah yang harus dicari solusinya. Dengan kata lain, pihak penyedia layanan di klinik eksekutif harus fokus kembali mengangkat tingkat loyalitas pasiennya melalui peningkatan pada kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pasien.

Keterangan: *) Januari-Mei

Gambar 1.2

Grafik Rata-Rata Kunjungan Pasien Lama di Layanan Klinik Eksekutif RSGM Universitas Trisakti, 2016-2018

Berdasarkan survei sebanyak 10 orang pasien yang dilakukan oleh peneliti untuk mendukung tema penelitian, kualitas pelayanan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti oleh 6 pasien dinilai baik, 3 orang pasien menilai cukup dan hanya satu yang memberikan nilai kurang berkualitas. Terkait dengan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti, sebagian besar pasien menjawab pada personil dan dokter. Pasien mengeluhkan lamanya

pelayanan dokter, karena sering tidak ada ditempat. Hasil konfirmasi dengan pihak RSGM Universitas Trisakti membenarkan karena dokter gigi yang memberikan pelayanan di layanan eksekutif juga harus mengajar di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti sudah cukup memenuhi harapan dari pasien. Namun demikian, secara konstruktif pasien berharap peningkatan pada layanan yang diberikan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti, terutama pada kecepatan pelayanan. Pasien seringkali harus menunggu lama dokter gigi yang menangani perawatan. Hal ini dapat menjadi sebuah alasan bagi pasien, terutama pada pasien baru untuk beralih ke layanan rumah sakit atau klinik yang lain. Hal lain yang menjadi kekurangan dari RSGM Universitas Trisakti adalah sempitnya lahan parkir. Kondisi ini dikarenakan tidak hanya pasien yang menggunakan fasilitas lahan parkir, namun juga para dokter atau dosen, mahasiswa fakultas kedokteran dan fakultas kedokteran gigi yang berada satu gedung di RSGM Universitas Trisakti.

Dipandang secara dimensi SERVQUAL permasalahan kualitas pelayanan yang dihadapi oleh layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti adalah pada aspek reliability, yaitu kecepatan layanan yang diberikan oleh dokter gigi spesialis yang masih dirasakan lama oleh pasien. Dari sisi aspek tangibles, penyediaan lahan parkir yang layak perlu dipertimbangkan sebagai peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, baik berupa Rumah Sakit, Puskesmas, dan Klinik, dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka dalam pemberian pelayanan kesehatan disesuaikan dengan standar. Pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar tersebut ditujukan agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan akan kesehatan yang juga merupakan hak warga negara.

RSGM Universitas Trisakti saat ini sedang dalam proses memperoleh akreditasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) yang telah ditetapkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan sudah mulai diberlakukan pada 1 Januari 2018 di seluruh Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mewajibkan dilaksanakannya akreditasi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit di Indonesia. Pasal 13 Ayat (3) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menuliskan “ Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan Rumah Sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien. Oleh karenanya RSGM Universitas Trisakti dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan sekaligus terus mengembangkan pelayanan yang ada, terutama di layanan klinik eksekutif.

Dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan RSGM Universitas Trisakti, perlu mengetahui preferensi konsumen terkait

penilaian dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang diperoleh pasien dari pelayanan yang diberikan. Preferensi konsumen pada faktor-faktor kualitas layanan dapat digunakan sebagai informasi tentang kebutuhan pasien dan kepuasan pasien dari layanan yang diberikan RSGM Universitas Trisakti. Berdasarkan informasi kepuasan pasien ini dapat diketahui aspek-aspek kualitas pelayanan yang menjadi unggulan layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti sekaligus sebagai bahan untuk mengembangkan ke arah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berbasis kunjungan pasien. Lokasi RSGM Universitas Trisakti yang berada di wilayah Jakarta Barat memiliki banyak pesaing seperti klinik gigi swasta yang memberikan pelayanan gigi spesialistik, selain itu juga terdapat rumah sakit umum, sehingga perlu selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing secara kompetitif. Dipilihnya klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti karena peneliti diminta oleh pihak manajemen klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut yang sedang melakukan pengembangan layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait pelayanan kesehatan gigi dan mulut di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti masih terkendala pada aspek reliability, dimana dokter gigi spesialis sulit untuk ditemui karena juga mengajar sebagai dosen.
2. Dari sisi fasilitas, RSGM Universitas Trisakti terkendala dengan fasilitas lapangan parkir yang sering dikeluhkan dan kurang representatif.
3. RSGM Universitas Trisakti membutuhkan informasi untuk mengembangkan pelayanan. Informasi yang dimaksud terkait dengan kebutuhan pasien dan harapan pasien pada layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti.
4. RSGM Universitas Trisakti perlu terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penurunan jumlah kunjungan pasien menjadi indikator RSGM Universitas Trisakti, khususnya untuk layanan klinik eksekutif agar meningkatkan kualitas pelayanan.
5. RSGM Universitas Trisakti membutuhkan informasi terkait indikator kepuasan pasien. Informasi indikator kepuasan pasien diperoleh dengan melakukan kegiatan survei kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan informasi awal bagi kepuasan pasien di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti.
6. RSGM Universitas Trisakti membutuhkan informasi untuk menciptakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang berbasis kunjungan pasien. RSGM Universitas Trisakti perlu membangun

sistem informasi layanan yang tertata, dapat dipantau dan menjadi data base dalam mengembangkan layanan.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memberikan fokus uraian pada analisa dan pembahasan, maka penelitian ini membatasi permasalahan pada pengaruh kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan pasien dan *repeat patronage*. Kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan *repeat patronage* pasien hanya pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka dapat diuraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi *repeat patronage* pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti?
3. Apakah kepuasan pasien mempengaruhi *repeat patronage* pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian tentang identifikasi faktor-faktor kualitas layanan di pelayanan eksekutif RSGM Universitas Trisakti memiliki tujuan umum untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan *repeat patronage* di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti melalui structural equation model (SEM).

2. Tujuan khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *repeat patronage* pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap *repeat patronage* pada layanan klinik eksekutif di RSGM Universitas Trisakti.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara akademis, dilakukannya penelitian ini dapat memberikan sumbangan konsep dan pendalaman materi pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan perspektif kepuasan konsumen di pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

2. Manfaat praktis

Memberikan masukan manajerial terkait kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pasien di RSGM Universitas Trisakti. Memberikan masukan sesuai dengan hasil penelitian terkait pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan di layanan klinik eksekutif RSGM Universitas Trisakti.