

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Kebutuhan masyarakat akan layanan jasa kesehatan dewasa ini semakin besar dan beragam, tidak hanya karena kemajuan teknologi, tetapi juga karena pengetahuan masyarakat akan kesehatan yang semakin meningkat. Konsumen mengharapkan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan karena itu penyedia jasa layanan kesehatan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen.

Klinik gigi merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan yang banyak digunakan masyarakat. Dengan semakin banyaknya jumlah penduduk, kemajuan teknologi, meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi hingga tren membuat layanan kesehatan gigi semakin diminati. Klinik-klinik gigi pun akhirnya banyak bermunculan.

Munculnya banyak klinik gigi akan menciptakan kompetisi sehingga setiap klinik banyak mengerahkan tenaga yang besar untuk mengendalikan kualitas layanan demi memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Kualitas adalah inti dari kelangsungan hidup suatu usaha, sehingga merupakan hal yang tidak dapat diabaikan karena pelanggan akan mencari produk barang atau jasa dari perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik padanya (Assauri, 2003).

Upaya untuk mengendalikan kualitas layanan kesehatan gigi sering hanya berfokus pada hasil akhir berdasarkan standar prosedur perawatan, tetapi kurang memperhatikan ekspektasi pasien terhadap seluruh proses pelayanan. Padahal dari

segi pemasaran jasa, pendekatan dari sisi pasien (*patient centered*) sangat penting untuk menghasilkan pelayanan berkualitas tinggi.

Banyak penelitian tentang kepuasan atau ketidakpuasan konsumen telah fokus pada ekspektasi pelanggan dalam menentukan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan pada akhirnya merupakan indikator dari penyelenggara pelayanan kesehatan, dan salah satunya dapat dilihat dari persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang telah diterimanya (Puspita, 2009). Perspektif *patient centered* mengatakan kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara ekspektasi pasien sebelum pelayanan dan persepsi tentang layanan yang diterima. Dari hal ini dapat dilihat bahwa kualitas harus didefinisikan oleh pasien, bukan dari standar teknis penyedia layanan sehingga ekspektasi pasien berfungsi sebagai dasar bagaimana kualitas pelayanan gigi akan dievaluasi oleh pasien (Clow *et al.*, 1995; Siddiqui *et al.*, 2017).

Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan ekspektasinya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi ekspektasi atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2003). Pemahaman tentang pentingnya faktor-faktor yang membangun ekspektasi akan menyediakan manager atau pengelola dari klinik gigi informasi yang berguna untuk membentuk ekspektasi pasien, membuat ekspektasi pasien memenuhi layanan sesungguhnya, bahkan lebih.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *service outcome* terhadap image dokter gigi
2. Bagaimana pengaruh *service outcome* terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien?
4. Bagaimana pengaruh *image* dokter gigi, *tangible cues*, *situational variables*, serta kepuasan terhadap layanan sebelumnya mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap layanan klinik gigi?
5. Apakah terdapat perbedaan karakteristik (pendapatan, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, klinik) dengan keperluan datang, perawatan dahulu, dan perawatan sekarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *service outcome* terhadap image dokter gigi
2. Untuk menganalisis pengaruh *service outcome terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien*
3. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien
4. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh *image* dokter gigi, *tangible cues*, *situational variables*, serta kepuasan terhadap layanan sebelumnya mempengaruhi ekspektasi pasien terhadap layanan klinik gigi.

5. Untuk menganalisis perbedaan karakteristik (pendapatan, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, klinik) dengan keperluan datang, perawatan dahulu, dan perawatan sekarang ekspektasi berdasarkan karakteristik pasien

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain adalah:

1. Manfaat Manajerial

Bagi penyedia layanan kesehatan gigi, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada penyedia jasa layanan kesehatan (klinik gigi) mengenai ekspektasi pasien terhadap jasa yang mereka tawarkan. Bagi perusahaan jasa layanan kesehatan (klinik gigi) diharapkan dapat memberikan masukan yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan strategi pemasaran yang tepat bag, terutama pengelolaan ekspektasi pasien.

2. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya tentang ekspektasi pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan.

1.5. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini khususnya mengenai *service outcome*, *image*, *tangible cues*, kualitas pelayanan, kepuasan, *situational variables* dan ekspektasi, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang metodologi yang terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, serta metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini membahas mengenai analisis yang selanjutnya akan diinterpretasikan baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan implikasi manajerial yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Ekspektasi Pasien