

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh secara keseluruhan karena dapat memengaruhi kualitas kehidupan termasuk fungsi bicara, pengunyahan dan estetika.¹ Tuntutan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya.² Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.³ Menurut Parasuraman dan Zeithaml, konsep kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan model Servqual (*Services Quality*), terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan dengan model Servqual yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).⁴

Bagi pelayanan kesehatan, *customer satisfacton index* (CSI) dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pasien terhadap kinerja suatu pelayanan. CSI juga dapat digunakan untuk membandingkan pelayanan dengan para kompetitor.⁵ Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada dasarnya membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan, semakin tinggi harapan pelanggan dipenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.⁶

Faktor kedua setelah kualitas pelayanan adalah tarif. Tarif pelayanan menjadi peranan yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pengertian tarif sendiri berbeda dari pengertian harga. Pengertian tarif lebih mengarah pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan pasien atau konsumen untuk memperoleh pelayanan.

Sedangkan harga lebih mengarah pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang.⁷ Klinik juga perlu memikirkan tentang tarif pelayanan sehingga tarif tersebut tepat atau sesuai di mata pelanggan (pasien).⁸ Tarif yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen tidak puas, mengeluh dan akhirnya pindah ke pelayanan kesehatan lain. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik Pasal 1 “Klinik adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik.”⁹

Selama pandemi Covid-19, masyarakat enggan berobat ke fasilitas kesehatan karena takut terpapar virus Covid-19.¹⁰ Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Livana, dkk (2020) dari 272 responden yang mengalami kecemasan mengunjungi fasilitas kesehatan ada 89%.¹¹ Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan selama pandemi Covid-19 semakin menurun. Saat dimulainya adaptasi kebiasaan baru, beberapa peraturan mengharuskan masyarakat beraktivitas normal dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan dan pengendalian Covid-19. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) juga memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di dalam upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19. Dalam masa adaptasi kebiasaan baru seluruh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk klinik harus mempersiapkan sumber daya yang dimiliki. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan harus disesuaikan dengan memperhatikan keselamatan tenaga kesehatan dan penerima pelayanan agar terhindar dari penularan Covid-19.¹²

Fasilitas pelayanan kesehatan mulai dari tingkat primer sampai rujukan termasuk klinik masih merupakan harapan masyarakat dalam menangani Covid-19 serta masalah kesehatan lainnya. Dalam memasuki adaptasi kebiasaan baru, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus mempersiapkan semua sumber daya yang dimiliki. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan yang akan dilaksanakan harus disesuaikan dengan memperhatikan keselamatan tenaga kesehatan dan masyarakat penerima pelayanan agar terhindar dari penularan Covid-19.¹²

Presiden Indonesia mendeklarasikan kasus pertama Covid-19 pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus tersebut meningkat dan menyebar dengan cepat ke seluruh Indonesia. Hingga 9 Juli 2020, Kementerian Kesehatan melaporkan 70.736 kasus terkonfirmasi Covid-19 dengan 3.417 kasus meninggal.¹³ Jumlah kunjungan rawat jalan maupun rawat inap rumah sakit berangsur-angsur turun drastis hingga 30% karena adanya himbauan pemerintah untuk menunda pelayanan elektif dan non-*emergency*, kebijakan PSBB di beberapa daerah Indonesia dan kekhawatiran masyarakat terhadap penularan Covid-19.¹⁴

Sementara terjadi penurunan kunjungan pasien non Covid-19 di rumah sakit, masyarakat lebih memilih berobat ke fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk perawatan umum/gigi atau berobat melalui *telemedicine* selama masa pandemi.¹⁰ Salah satu klinik di Semarang yang memiliki angka peningkatan kunjungan pemeriksaan pasien selama pandemi Covid-19 yaitu Klinik PHC Semarang. Berdasarkan data *pra survey* salah satu klinik di Semarang yaitu klinik PHC Semarang didapatkan data kunjungan sebelum dan selama pandemi Covid-19 kunjungan pasien poli gigi 2020-2021.

Tabel 1. Data Kunjungan Poli Gigi PHC Semarang tahun 2020-2021

Bulan	Status Pengunjung		Total Pasien
	Pasien umum	Pasien JKN	
Januari 2020	115	50	165
Februari 2020	225	30	255
Maret 2020	146	11	157
April 2020	81	15	96
Mei 2020	73	3	76
Juni 2020	59	18	77
Juli 2020	42	20	62
Agustus 2020	45	21	66
September 2020	43	29	72
Oktober 2020	70	22	92
November 2020	5	20	25
Desember 2020	7	15	22
Januari 2021	51	3	54
Februari 2021	64	13	77
Maret 2021	56	19	75
April 2021	19	6	25
Mei 2021	20	8	28
Juni 2021	22	2	24
Juli 2021	40	2	42
Agustus 2021	39	7	46
September 2021	39	16	55
Oktober 2021	39	18	57
November 2021	39	18	57
Desember 2021	39	18	57

Klinik PHC Semarang merupakan sebuah klinik di Semarang yang memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjang oleh tindakan medik diagnostik dan pelayanan obat yang terafiliasi dengan RS PHC Surabaya. Klinik PHC Semarang terdiri dari Klinik PHC Tanjung Emas dan Klinik PHC Pedurungan. Sebelum pandemi Covid-19 pada tahun 2020 kunjungan pasien poli gigi di Klinik PHC Semarang didapatkan sebanyak 420, Sementara pada tahun 2020 selama pandemi Covid-19 kunjungan pasien poli gigi di Klinik PHC Semarang didapatkan sebanyak 745. Sementara pada tahun 2021 didapatkan data kunjungan sebanyak 597. Adanya penurunan kunjungan pasien poli gigi di klinik PHC Semarang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan selama masa pandemi. Hal

tersebut menjadi perhatian oleh penulis untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Gigi Dan Mulut Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Pada Pasien Umum dan JKN di Klinik PHC Semarang)

1.2 Rumusan masalah

1.2.1 Rumusan masalah umum

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?

1.2.2 Rumusan masalah khusus

1. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?
2. Bagaimana pengaruh bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?
3. Bagaimana pengaruh empati (*empathy*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?
5. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?

6. Bagaimana pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif dalam meningkatkan kepuasan pasien gigi dan mulut berdasarkan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.
2. Mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.
3. Mengetahui pengaruh empati (*empathy*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.
4. Mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.
5. Mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.
6. Menganalisis pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut dengan metode CSI pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat umum

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Klinik PHC Semarang yang bersangkutan dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
2. Memberikan masukan bagi ekonomi Klinik PHC Semarang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien.
3. Melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
4. Menambah wawasan bagi pembaca.

1.4.2 Manfaat khusus

1. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Orisinalitas penelitian

Tabel 2. Orisinalitas penelitian

No	Jenis penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	Girsang, Tio Tien Dina Fitriana, dkk. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> pada Pasien Umum dan BPJS di RSU Kabanjahe. Repositori Institusi USU. 2019. ¹⁵	<p>Jenis dan rancangan penelitian: penelitian deskriptif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>Subjek Penelitian: seluruh pasien dengan ≥ 15 tahun yang datang untuk berobat ke poliklinik gigi dan mulut RSU Kabanjahe pada bulan Juli-September 2018.</p> <p>Variabel bebas: dimensi <i>assurance, empathy, reability, responsiveness, tangible</i></p> <p>Variabel terikat: kepuasan pasien</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pasien umum dan BPJS di RSU Kabanjahe yang menunjukkan hasil sangat puas yaitu 83,61% pasien umum dan 88,22% pasien BPJS.</p> <p>Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada tiap dimensi pelayanan juga menunjukkan hasil sangat puas.</p>
2.	Muhammad Hafiz Abd Rashid, M. I. H. A. A. M., January 2011. Service Quality and Patients' Satisfaction in Healthcare Service in Malaysia. <i>International Journal of Customer Service Management</i> , Volume 1, pp. 41-49. ¹	<p>Jenis dan rancangan penelitian: penelitian deskriptif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>Subjek Penelitian: pasien Malaysia</p> <p>Variabel bebas: <i>SEVQUAL dimensions</i></p> <p>Variabel terikat: kepuasan pasien</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien positif.</p>
3.	Handayani, S. and S.J.J.s. Iriyanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. 2010. 3(2): p. 1. ¹⁶	<p>Jenis dan rancangan penelitian: -</p> <p>Subjek Penelitian: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada RS Roemani Semarang yang tercatat pada tahun 2009 yaitu sebanyak 11.888 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Metode penelitian ini adalah <i>accidental sampling</i></p>	<p>1. Adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang.</p> <p>2. Tidak ada pengaruh signifikan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang.</p> <p>3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pasien rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang.</p>

	<p>Variabel bebas: Variabel kualitas pelayanan (X1) dan tarif (X2)</p> <p>Variabel terikat: Variabel kepuasan pasien (Y1) dan minat beli (Y2)</p>	
4. Deharja A, Putri F, Ikawangi LON. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. <i>Jurnal Kesehatan</i> . 2017;5. ¹⁷	<p>Jenis dan rancangan penelitian: penelitian deskriptif dengan rancangan <i>cross sectional</i>.</p> <p>Subjek Penelitian: 99 pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Klinik dr. M. Suherman</p> <p>Variabel bebas: Metode Servqual, CSI dan IPA</p> <p>Variabel terikat: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan</p>	<p>Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa pada setiap dimensi mutu pelayanan di Klinik dr. M. Suherman terdapat gap bernilai negatif yang artinya kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh Klinik dr. M. Suherman belum dapat memenuhi harapan pasien sehingga belum memuaskan pasien. Akan tetapi berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh berada pada kriteria "Puas". Hal ini disebabkan karena kriteria kepuasan pelanggan antara metode SERVQUAL dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) berbeda tolak ukurnya.</p>
5. Sismiyati A. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSKIA Ummi Khasanah Bantul). 2020. ¹⁸	<p>Jenis dan rancangan penelitian: -</p> <p>Subjek Penelitian: 90 Pasien RSKIA Ummi Khasanah Bantul</p> <p>Variabel bebas: Kualitas Pelayanan (X1), Tarif (X2), Fasilitas (X3)</p> <p>Variabel terikat: Kepuasan Pasien (Y)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi 0,384 dan nilai signifikan 0,000, variabel Tarif (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi 0,188 dan nilai signifikan 0,048, variabel Fasilitas (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,320 dan nilai signifikan 0,000. Hasil uji F menunjukan F hitung sebesar 46,111 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas secara simultan berpengaruh</p>

positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Nilai Adjusted R Square diperoleh sebesar 0,603 artinya 60,3% variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Tarif (X2), Fasilitas (X3) dan sisanya 39,7% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah waktu penelitian, tempat penelitian, variabel bebas dan terikat, dan jumlah sampel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut berdasarkan metode CSI (studi pada pasien umum dan JKN di Klinik PHC Semarang).