

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Konsep pemasaran dikembangkan untuk memengaruhi transaksi pertukaran yang melibatkan produk. Industri kesehatan, baik publik maupun swasta, merupakan industri jasa. Jasa memang tidak terwujud, dan tidak ada pengalihan kepemilikan yang terlibat, sebagaimana dengan pelayanan perawat terhadap pasien. Kualitas pelayanan pada era ini menjadi faktor penting dan menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulanjani, (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sebesar 45,0 % dan sisanya 55,0 % dipengaruhi faktor lain. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Utama, (2003) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) sebesar 72,40 %, dan 27,60 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teliti. Dari kedua penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Ramez (dalam Pratama, 2014:40) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa bagus layanan yang diberikan oleh Laboratorium dibandingkan dengan harapan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan yang baik dari suatu Laboratorium gigi akan berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan untuk berobat kembali.

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran yang penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang di kehendaki. Menurut Supriyanto (dalam Hindun, 2018:1) kepuasan pasien adalah perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) dijelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan cerminan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada pasiennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat.

Pembuatan gigi tiruan dapat dilakukan oleh tenaga medis seperti Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis. Tukang gigi juga memperoleh kewenangan dalam pembuatan gigi tiruan, tetapi hanya sebatas pembuatan gigi tiruan sebagian atau seluruh gigi tiruan lepasan dari akrilik, dan memasang gigi tiruan lepasan. Dengan adanya gigi tiruan sangatlah membantu bagi seseorang yang tidak mempunyai gigi, baik satu gigi atau lebih. Salah satu pelaku bisnis di bidang jasa tersebut adalah Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar yang terletak di Jln. Pulau Natuna No.21, Denpasar Barat. Usaha ini sangat membantu bagi

pasien untuk menjaga kesehatan gigi maka tidak heran Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika sangat laris serta merupakan jasa yang sangat dibutuhkan dan diminati oleh segala jenis usia terutama remaja yang ingin tampil menarik serta menjaga penampilan. Namun sangat disayangkan timbul permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan di tempat tersebut hal ini dibuktikan dengan menurunnya jumlah pasien.

Data proporsi pasien untuk satu tahun yang bermasalah pada gigi di Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Proporsi Pasien yang Bermasalah pada Gigi

Bulan	2020	2021	Perubahan Pasien (Orang)
	P	P	P
Januari	40	30	10
Februari	32	25	7
Maret	36	30	6
April	46	25	21
Mei	29	30	1
Juni	45	35	10
Juli	35	22	13
Agustus	31	27	4
September	25	34	9
Oktober	30	33	3
November	23	29	6
Desember	28	30	2
<b>Jumlah</b>	400	350	50

Sumber: Laboraturium Tekniker Gigi Sari Dental Medika di Denpasar 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang datang pada tahun 2021 adalah sebanyak 400 orang, jumlah ini merupakan jumlah yang besar jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang datang pada tahun 2020 yaitu sebesar 350 orang. Penurunan jumlah pasien ini diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang dirasa tidak efektif.

Salah satu pasien atas nama Ayu Adelina, 25<sup>th</sup> yang berprofesi sebagai PNS berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan menjadi komponen nomor satu keberhasilan sebuah usaha apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan dan dianggap sepele maka tidak menutup kemungkinan pasien tidak akan datang untuk yang ke dua kalinya. Salah satu contoh pelayanan yang tidak maksimal adalah karyawan tidak menerapkan 5S yaitu senyum, sapa, alam, sopan dan santun serta senantiasa tidak menghargai pasien. Ia merasakan kekecewaan terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika dan berharap permasalahan ini segera mendapatkan solusi. Hal serupa disampaikan oleh Adrian Adinata 32<sup>th</sup> yang berprofesi sebagai wirausahawan, ia menyampaikan bahwasannya telah berlangganan dan menjadi pasien tetap di Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika sejak 3<sup>th</sup> terakhir. Adrian Adinata menyampaikan bahwa pelayanan di laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika, terutama di bagian Costumer Service tidak menggunakan etika yang baik dalam menyampaikan suatu keterangan kepada pasien. Permasalahan terkait kualitas pelayanan oleh karyawan terjadi beberapa bulan terakhir sehingga ia sempat berpikir untuk mencari jasa lain karena menurutnya hal ini tidak sesuai dengan SOP serta sangat mengecewakan pelanggan tetap seperti ini. Salah satu tindakan yang dianggapnya tidak sesuai dengan SOP adalah mengabaikan masukkan pelanggan serta kurangnya etika *customer service*.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika perlu mendapatkan perhatian guna kepuasan pelanggan, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian

dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Tekniker Gigi Sari Dental Medika Di Denpasar”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1.2.1 Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien kurang memadai.

1.2.2 Customer *Service* dalam menyampaikan informasi kepada pasien kurang memadai.

1.2.3 Karyawan dalam menyampaikan pelayanan kepada pasien tidak menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

1.2.4 Terjadi penurunan jumlah pasien.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah diperlukan untuk memfokuskan pada masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini memfokuskan pada kepuasan pasien pada Laboratorium Sari Dental Medika yang dimana menjadi variable terikat dan kualitas pada pelayanan menjadi variable bebas.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium Terkniker Gigi Sari Dental Medika?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium Terkniker Gigi Sari Dental Medika.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1.6.1 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola jasa dalam menetapkan kebijakan-kebijakan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan.

### 1.6.2 Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pasien yang akan melakukan pembelian dapat mempertimbangkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien.

### 1.6.3 Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam mengetahui kompleksitas permasalahan yang terjadi di bidang ilmu kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pada Laboratorium Terkniker Gigi Sari Dental Medika di Bali. Serta dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.