

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Dalam hal ini, rumah sakit harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Indraswati, 2023). Kualitas layanan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Tjiptono, 2016).

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting dan berdampak terhadap ketertarikan pasien untuk memilih jasa yang ditawarkan rumah sakit tersebut. Ketertarikan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fadhila, 2018). Penelitian lain juga menyatakan bahwa kenyamanan layanan dan kepuasan mempengaruhi minat mengunjungi kembali (Shahijan *et al*, 2018). Layanan kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu jenis pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Layanan gigi dan mulut di rumah sakit terbagi menjadi poliklinik spesialisasi gigi dan mulut dan poliklinik umum gigi dan mulut. Masalah kesehatan gigi dan mulut seperti gigi berlubang dan infeksi jaringan periapikal gigi adalah masalah gigi dan mulut yang hampir dialami hampir setengah penduduk dunia yaitu hampir 3,58 milyar jiwa (Peres, 2019). Jaringan periodontal (jaringan penyangga gigi) terletak di urutan ke 11 sebagai penyakit paling sering dialami di dunia. Di Asia Pasifik, penyakit kanker mulut juga berada pada urutan ke 3 sebagai kanker yang paling banyak dialami penduduk dunia. Masalah gigi terbanyak dari masyarakat Indonesia adalah gigi berlubang atau karies yaitu sebesar 45,3% dan masyarakat yang mengalami abses periapikal atau abses yang terlokalisasi di bagian apeks atau ujung akar gigi sebesar 14% (Kemenkes, 2019).

Kota Padang merupakan ibukota Sumatera Barat yang memiliki 26 rumah sakit yang beroperasi, 98 klinik pratama dan utama, serta puluhan praktik dokter gigi mandiri yang tersebar di Kota Padang. Hal ini memudahkan masyarakat untuk memilih tempat untuk melakukan perawatan gigi dan mulut sesuai keinginan pasien (BPS Padang, 2021). Perkembangan jumlah rumah sakit dan klinik gigi di Kota Padang semakin banyak, khususnya

klินิก utama/pratama dan praktik dokter gigi mandiri. Semakin banyak pilihan pelayanan poliklinik umum gigi dan mulut di Kota Padang, maka semakin ketat persaingan di bidang penyedia pelayanan kesehatan. Persaingan antara klinik gigi dan poliklinik umum gigi dan mulut Rumah Sakit semakin ketat karena keduanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Klinik gigi umumnya lebih fleksibel dalam hal waktu dan biaya, sementara poliklinik umum gigi dan mulut Rumah Sakit menawarkan pelayanan yang lebih lengkap dan terintegrasi dengan fasilitas medis lainnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hadiwidjojo dan Kusumawati (2019), persaingan ini dapat diatasi dengan meningkatkan *customer engagement* dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Melalui tindakan tersebut, klinik gigi maupun poliklinik umum gigi dan mulut Rumah Sakit dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan mereka.

Pihak penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit berkewajiban untuk meningkatkan kualitas dari aspek pelayanan, kompetensi tenaga kerja, dan strategi pemasaran, namun sering kali pihak rumah sakit mengabaikan aspek pemasaran karena lebih mengutamakan kompetensi medis tenaga kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit perlu memiliki strategi untuk meningkatkan niat pelanggan agar dapat memilih rumah sakit sebagai tempat perawatan gigi dan mulut agar terjadi peningkatan pada angka kunjungan pasien poliklinik umum gigi dan mulut rumah sakit.

Pada awal tahun 2021 terdapat kebijakan baru untuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kebijakan dari BPJS Kesehatan adalah sistem rujukan pasien poliklinik umum gigi dan mulut dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) ke Pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua akan ditangani oleh dokter gigi spesialis, sehingga dokter gigi umum di fasilitas kesehatan tingkat kedua tidak dapat menangani pasien rujukan dari FKTP. Kebijakan BPJS di tahun 2021 mengakibatkan penurunan kunjungan pasien di poli dokter gigi umum di rumah sakit seluruh Indonesia.

Semakin banyak pilihan pelayanan poli gigi dan mulut di Kota Padang, maka semakin ketat persaingan di bidang penyedia pelayanan kesehatan. Pihak penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit berkewajiban untuk meningkatkan kualitas dari aspek pelayanan, kompetensi tenaga kerja, dan strategi pemasaran, namun sering kali pihak rumah sakit mengabaikan aspek pemasaran karena lebih mengutamakan kompetensi medis tenaga kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit perlu memiliki strategi untuk meningkatkan minat dan niat pelanggan dalam hal ini pasien, agar dapat tertarik dengan layanan jasa rumah sakit yang diberikan.

Dari 26 rumah sakit di Kota Padang, RSUD Bunda Padang adalah salah satu fasilitas medis yang menyediakan perawatan gigi dan mulut. Pada beberapa rumah sakit lain, poliklinik umum gigi dan mulut memiliki kebijakan hanya menerima pasien umum dan asuransi swasta sehingga tidak menerima peserta BPJS. RSUD Bunda juga menerima pasien umum, peserta BPJS, dan pemegang asuransi swasta untuk layanan gigi dan mulut sebelum diberlakukan kebijakan BPJS terbaru. Selain itu, RSUD Bunda berlokasi di pusat kota dan memiliki nama yang dikenal karena RSUD Bunda merupakan bagian dari PT Bundamedik Tbk, sebuah perusahaan induk yang menyediakan layanan kesehatan dengan teknologi medis modern yang berpusat di Jakarta. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini dilakukan di Poliklinik Umum Gigi dan Mulut RSUD Bunda Padang. RSUD Bunda Padang merupakan RS Swasta tipe C yang berlokasi di tengah Kota Padang. RSUD Bunda Padang memiliki layanan poli gigi umum dan poli gigi spesialis. Dampak dari kebijakan terbaru mengenai rujukan peserta BPJS, terlihat bahwa ada penurunan dalam jumlah kunjungan pasien ke poliklinik gigi umum RSUD Bunda Padang. Pada tahun 2019, jumlah kunjungan pasien ke poliklinik gigi umum dan asuransi swasta di RSUD Bunda Padang mencapai 4.159 pasien. Pada tahun 2020, terjadi penurunan jumlah pasien sebanyak 2.005 pasien akibat wabah COVID-19. Setelah diterapkan kebijakan rujukan peserta BPJS, terjadi penurunan lebih lanjut pada tahun 2021, yaitu sebanyak 443 pasien, dan pada tahun 2022 sebanyak 528 pasien sehingga terjadi penurunan sekitar 87.31% dalam jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019 ke tahun 2022. Adanya tanda-tanda penurunan jumlah kunjungan pasien ini telah menimbulkan pertanyaan dari pihak manajemen rumah sakit untuk mencari tahu faktor-faktor apa yang berdampak pada penurunan kunjungan pasien selain dari kebijakan rujukan peserta BPJS. Sebelum pasien memutuskan untuk menggunakan layanan kesehatan tertentu, tentu saja ada niat untuk memilih produk atau layanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, faktor-faktor yang terkait dengan keterlibatan atau keterikatan pasien berpengaruh pada niat pelanggan untuk bertindak. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi untuk meningkatkan niat pelanggan dalam memilih tempat perawatan gigi dan mulut melalui keterlibatan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat perilaku yang dipengaruhi oleh keterlibatan pelanggan (*customer engagement*), pengalaman pelanggan (*customer experience*) terhadap niat perilaku pelanggan (*behavioral intention*). Niat perilaku ini dapat merujuk pada keinginan pelanggan untuk berperilaku atau bertindak dalam hal tertentu, seperti pemilihan poliklinik gigi dan mulut umum RSUD Bunda Padang. Proses *customer engagement* dimulai dari sebuah kebutuhan *customer* akan informasi terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang yang mengharuskan adanya hubungan

eksperiental interaktif sehingga dapat menimbulkan kepuasan *customer*, kepercayaan, dan komitmen *customer*.

Seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi, semakin banyak pasien tidak hanya tertarik dari kualitas dari jasa atau produk yang ditawarkan, namun juga pengalaman personal yang positif, emosional, dan *memorable* (Sukoco, 2020). Jika strategi pemasaran dan kualitas pelayanan dievaluasi, maka akan menjaga pasien selalu mengingat dan merasa terlibat dengan poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang. Keterlibatan pelanggan atau pasien dengan *brand* dalam hal ini poliklinik umum gigi dan mulut RS, akan menciptakan suatu keadaan psikologis sehingga dapat mencapai loyalitas terhadap layanan poliklinik umum gigi dan mulut. Hal ini akan menjadi keuntungan bagi rumah sakit ketika mendapatkan kesan yang baik dari *customer*, namun menjadi masukan ketika *customer* memiliki pengalaman yang buruk. Dari penelitian ini, akan meneliti lebih jauh keterkaitan antara kondisi *engagement* dengan kunjungan pasien dan akan memberikan evaluasi serta kebijakan yang dapat diterapkan di RSUD Bunda Padang Padang. Penulis memilih RSUD Bunda Padang dalam hal ini karena untuk menghadapi persaingan yang semakin tajam dalam bisnis pelayanan gigi dan mulut secara lebih konkrit, maka perlu dilakukan langkah-langkah strategis dan efektif melalui *customer engagement*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik variabel *customer* poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?
2. Bagaimana pengaruh *customer engagement* yang dilihat dari aspek *cognitive attachment* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?
3. Bagaimana pengaruh *customer engagement* yang dilihat dari aspek *attitudinal attachment* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?
4. Bagaimana pengaruh *customer engagement* yang dilihat dari aspek *behavioral attachment* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?

5. Bagaimana pengaruh *customer experience* dan *customer identification* terhadap niat perilaku pelanggan (*behavioral intention*) ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?
6. Bagaimana rancangan strategi dari aspek yang perlu ditingkatkan ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi dan menganalisa pengaruh *customer engagement* terhadap minat kunjungan pada pasien poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.

#### 1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan karakteristik *customer* yang melakukan perawatan di poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh aspek *cognitive attachment* dalam *customer engagement* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh aspek *attitudinal attachment* dalam *customer engagement* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh aspek *behavioural attachment* dalam *customer engagement* terhadap *customer experience* dan *customer identification* ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh *customer experience* dan *customer identification* terhadap niat perilaku pelanggan (*behavioral intention*) ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
6. Menilai dan merekomendasikan rencana aksi dari aspek *customer engagement* yang perlu ditingkatkan terhadap minat kunjungan pasien.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan kontribusi bagi perkembangan ilmu kesehatan, khususnya dalam bidang humas dan pemasaran. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya referensi mengenai konsep keterikatan pelanggan (*customer engagement*) yang melibatkan *customer* secara aktif dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

1. Sebagai rekomendasi variabel *customer engagement* yang paling berpengaruh terhadap niat perilaku pelanggan (*behavioral intention*) ke poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.
2. Sebagai evaluasi untuk Rumah Sakit yang berhubungan mengenai pentingnya hubungan antara pasien dengan pelayanan rumah sakit.
3. Sebagai dasar menentukan langkah upaya agar kunjungan pasien semakin meningkat berdasarkan variabel *customer engagement* yang paling berpengaruh.

#### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interaksi dan keterlibatan pasien dengan poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang sehingga dapat meningkatkan pengalaman pasien dan intensi pasien untuk berkunjung kembali. Variabel yang digunakan adalah *cognitive attachment* (ikatan kognitif), *attitudinal attachment* (ikatan sikap), dan *behavioral attachment* (ikatan perilaku). Penelitian ini akan melihat sejauh mana tingkat keterlibatan pasien dalam dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap pengalaman pasien dan niat perilaku pelanggan dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini dilakukan di RSUD Bunda Padang dilaksanakan pada Januari hingga Juli 2023.