

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta arus globalisasi yang menyebar ke seluruh dunia, maka terjadi pertumbuhan ekonomi serta pertukaran geografis dan budaya antar negara, melalui arus globalisasi tersebut.<sup>1</sup> Pemerintah Indonesia telah tergabung dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), yang perjanjiannya disahkan oleh para Kepala Negara/Pemerintah anggota negara ASEAN pada KTT ASEAN ke-27 tanggal 22 November 2015 di Kuala Lumpur. MEA merupakan bentuk integrasi ekonomi regional anggota negara ASEAN. Tujuan utama MEA adalah menjadikan ASEAN sebagai pasar tunggal dan basis produksi, dimana terjadi aliran bebas barang, aliran bebas jasa, aliran bebas investasi, aliran modal yang lebih bebas, serta aliran bebas tenaga kerja terampil. Proses liberalisasi ASEAN secara gradual memberikan kesempatan bagi tenaga kerja terampil yang telah disepakati oleh ASEAN untuk dapat berpindah dari satu negara ASEAN ke negara ASEAN lainnya tanpa mengalami hambatan.

Melalui kesepakatan *Mutual Recognition Arrangement* (MRA), negara ASEAN akan memperoleh beberapa manfaat, seperti pengurangan biaya, kepastian akses pasar, peningkatan daya saing, dan aliran perdagangan yang lebih leluasa. Hingga saat ini, terdapat delapan kesepakatan MRA di bidang jasa

yang telah ditandatangani oleh negara anggota ASEAN, salah satunya adalah *MRA on medical & dental practitioners*.<sup>2,3</sup>

Tenaga kerja asing atau yang biasa disebut ekspatriat adalah warga negara asing yang menetap di sebuah negara.<sup>4</sup> Jumlah tenaga kerja asing yang masuk ke Indonesia kian meningkat, terutama di Propinsi Bali yang dikenal sebagai pusat pariwisata Indonesia. Tenaga kerja asing yang datang ke Indonesia tidak hanya berasal dari negara-negara ASEAN, namun juga berasal dari seluruh negara di dunia. Jumlah tenaga kerja asing di Provinsi Bali pada tahun 2009 tercatat 1.588 orang dan mengalami peningkatan pada tahun 2010 menjadi 1.756 orang.<sup>5</sup>

Merupakan hal yang penting untuk diperhatikan bahwa konsep hak asasi manusia adalah menyediakan dasar proteksi bagi pekerja, termasuk hak terhadap perawatan kesehatan.<sup>6</sup> Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia secara jasmani maupun rohani, sehingga mendapatkan perawatan kesehatan secara menyeluruh dan spesifik merupakan hak semua orang.

Kesehatan rongga mulut merupakan hal yang integral dan esensial terhadap kesehatan tubuh secara menyeluruh.<sup>7</sup> Banyak diantara kita belum menempatkan gigi di posisi yang penting, karena kenyataannya klinik gigi hanya dikunjungi saat gigi terasa sakit. Masyarakat pada umumnya masih merasa takut menghadapi peralatan pemeriksaan gigi. Kesehatan rongga mulut memiliki makna yang lebih dari sekedar kondisi gigi yang baik, namun kesehatan rongga mulut meliputi kesehatan secara menyeluruh serta penting bagi kesejahteraan individu.<sup>7</sup> Berbagai penyakit mulut membatasi aktifitas di sekolah, kantor dan rumah yang menyebabkan jutaan jam sekolah dan bekerja hilang setiap tahunnya

di seluruh dunia. Terlebih lagi, dampak psiko-sosial dari penyakit ini seringkali mengurangi kualitas hidup individu.<sup>7</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman dalam era globalisasi serta adanya fenomena MEA, dokter gigi melayani semakin banyak pasien yang berasal dari berbagai negara. Pertama, semakin banyak orang tinggal sementara di luar negara asalnya karena komitmen pekerjaan. Kedua, semakin banyak pasien melakukan perawatan kesehatan di luar negara asalnya karena alasan waktu tunggu yang panjang, biaya perawatan yang terlalu mahal, ataupun mencari perawatan dengan kualitas yang lebih baik.<sup>8</sup>

Pasien asing terkadang berhadapan dengan tantangan komunikasi terhadap penyedia layanan kesehatan. Hal tersebut merupakan suatu permasalahan penting bagi penyedia layanan kesehatan karena komunikasi dokter-pasien secara keseluruhan turut menentukan kepuasan pasien, yang nantinya akan mempengaruhi hasil kesehatan pasien.<sup>9,10</sup>

Pengguna layanan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya memiliki ekspektasi dan penilaian yang berbeda terhadap suatu kualitas pelayanan.<sup>11</sup> Ekspektasi pengguna layanan merupakan hal yang penting bagi penyedia layanan agar dapat mengerti apa yang dialami pelanggan pada pengalaman sebelumnya, selama dan atau setelah pelayanan.<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian, pasien yang berasal dari negara maju menginginkan agar diperlakukan sebagai mitra yang sejajar dalam proses perawatan, dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan dapat menyampaikan permintaan untuk jenis perawatan tertentu. Pada sisi lain, untuk pasien yang berasal dari

negara berkembang menginginkan dokter yang baik dan ramah, merasa dekat dan dapat berkomunikasi dengan mudah (layaknya keluarga). Penelitian terakhir juga memperdalam pemahaman dari karakteristik dan ekspektasi pasien asing yang berasal dari berbagai latar belakang kebudayaan, sistem kepercayaan dan ekspektasi terhadap bagaimana seharusnya pelayanan kesehatan yang baik.<sup>13</sup>

Memperhatikan hal tersebut, tenaga medis harus ditingkatkan kemampuan, wawasan serta keterampilannya agar dapat mewujudkan pengembangan profesionalisme pelayanan kesehatan. Begitupun dengan sarana dan prasarana fisik klinik gigi turut ditingkatkan agar dapat melayani kebutuhan pasien asing, sehingga kepuasan pasien akan layanan perawatan gigi dapat dipenuhi.

Persaingan ketat di bidang kedokteran gigi menuntut klinik gigi untuk memiliki strategi yang tepat agar dapat bersaing, dan salah satu strategi yang diperlukan adalah menciptakan kepuasan pasien pada klinik gigi.

Dalam penelitian ini akan dipaparkan hasil pengaruh *Service Quality* terhadap pasien ekspatriat Klinik Gigi *Bali International Dental Center* di Denpasar – Bali. Penelitian dilaksanakan pada klinik tersebut karena sudah dikenal sebagai klinik gigi yang merawat banyak pasien warga negara asing (ekspatriat), sehingga dapat diperoleh responden yang sesuai dengan kriteria inklusi penelitian.

Klinik Gigi *Bali International Dental Center* adalah klinik gigi yang dikelola oleh drg. Sucipto Angga Husada dengan isterinya, drg. Dian Kusumah beserta kedua saudaranya. Klinik Gigi *Bali International Dental Center* berlokasi di Pertokoan Genteng Biru Jalan Diponegoro Nomor 150 yang merupakan pusat

kota Denpasar – Bali. Perawatan yang disediakan di Klinik Gigi *Bali International Center* merupakan perawatan gigi secara umum maupun spesialis. Beberapa perawatan gigi yang dilakukan adalah penambalan, *dental implant*, *bone graft*, *veneer*, pembuatan gigi tiruan, perawatan ortodontik, pembuatan mahkota dan jembatan, pemutihan gigi serta perawatan saluran akar. Fasilitas yang menunjang perawatan gigi di Klinik Gigi *Bali International Dental Center* antara lain 3D CT scan dan rontgen panoramik. Terdapat 9 (sembilan) orang dokter gigi yang berpraktik di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*, dengan latar belakang pendidikan Sarjana Kedokteran Gigi dan Pendidikan Profesi Dokter Gigi lulusan Universitas Gadjah Mada, Universitas Indonesia, dan Universitas Padjajaran, serta beberapa dokter gigi pernah mengikuti kursus singkat di *University of California Los Angeles (UCLA)*, *Michigan Ann Arbor* dan *Harvard University*. Klinik Gigi *Bali International Dental Center* beroperasi setiap hari Senin sampai Sabtu dengan jam operasional pukul 9 (sembilan) pagi sampai pukul 8 (delapan) malam.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center*?
2. Bagaimana gambaran ekspektasi pasien ekspatriat terhadap *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center*?

3. Apakah terdapat pengaruh *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien ekspatriat?
4. Seberapa besar pengaruh *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien ekspatriat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan umum**

Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pasien ekspatriat Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
2. Mengetahui gambaran ekspektasi pasien ekspatriat terhadap *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
3. Mengetahui adakah pengaruh *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien ekspatriat.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien ekspatriat.

#### 1.4 Manfaat Karya Tulis Ilmiah

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi bagi Klinik Gigi *Bali International Dental Center* agar dapat membantu dalam merancang strategi pengelolaan *service quality* perawatan gigi untuk memenuhi ekspektasi, kebutuhan dan standar kualitas pasien ekspatriat.
2. Untuk memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan konsumen (pasien) terhadap *service quality* perawatan gigi.
3. Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

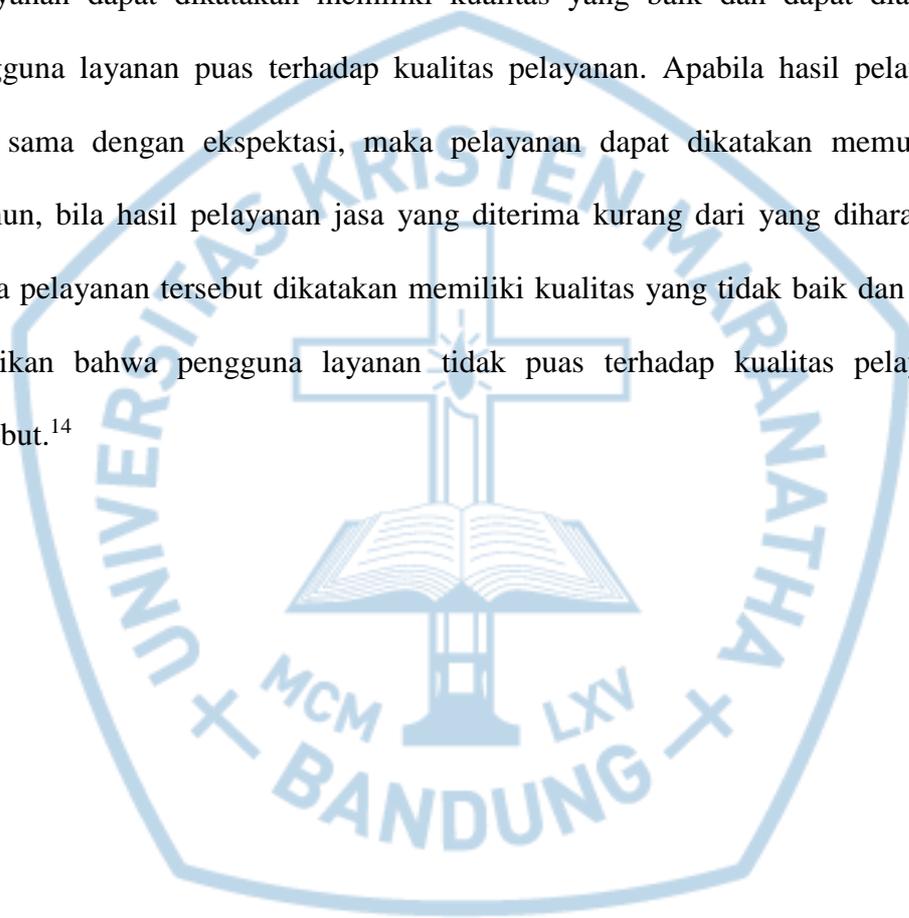
#### 1.5 Kerangka Pemikiran

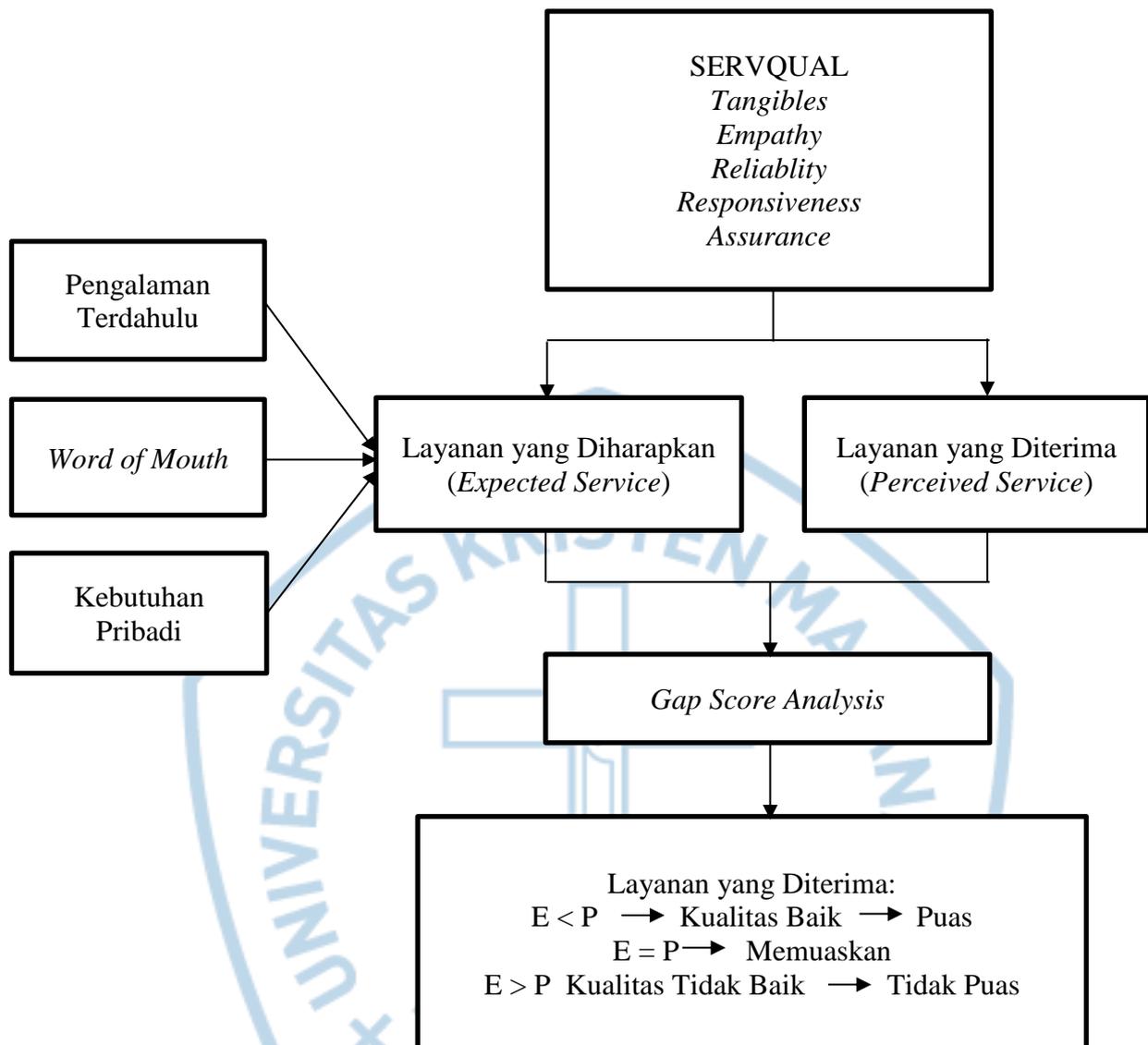
Pengguna layanan memiliki ekspektasi (*expectation*) dan persepsi terhadap jasa yang diterima (*perceived service*) dalam menanggapi suatu kualitas pelayanan. Ekspektasi dan persepsi terhadap jasa yang diterima oleh konsumen diukur menggunakan 5 (lima) dimensi pokok *Service Quality*, yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*.

Ekspektasi pengguna layanan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Pengalaman di masa lalu, dimana pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu yang memengaruhi tingkat ekspektasinya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan masa mendatang. *Word of mouth* atau informasi dari mulut ke mulut, yang mana memiliki pengaruh yang cukup besar bagi pelanggan dalam memilih suatu pelayanan jasa karena dipengaruhi

oleh informasi pelanggan yang telah menggunakan jasa tersebut sebelumnya. Kebutuhan pribadi memengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan karena tergantung pada karakteristik dan keadaan individu dalam memenuhi kebutuhan pribadinya.<sup>14</sup>

Jika hasil pelayanan jasa yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dan dapat diartikan pengguna layanan puas terhadap kualitas pelayanan. Apabila hasil pelayanan jasa sama dengan ekspektasi, maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan. Namun, bila hasil pelayanan jasa yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan memiliki kualitas yang tidak baik dan dapat diartikan bahwa pengguna layanan tidak puas terhadap kualitas pelayanan tersebut.<sup>14</sup>





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

## 1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan yang menjadi jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya. Maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Quality* terhadap kepuasan pasien ekspatriat di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kausal eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Adapun penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional* yaitu penelitian yang dilakukan sekali pengamatan pada suatu saat tertentu.<sup>15</sup>

### **1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Gigi “*Bali International Dental Center*” (BIDC) Denpasar – Bali pada bulan Juli - Agustus 2017.