

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kesehatan mengalami transformasi signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan medis yang berkualitas. Perubahan ini mendorong pertumbuhan klinik kesehatan yang kini tidak hanya berfokus pada aspek kuratif, tetapi juga pada upaya promotif, preventif, serta peningkatan kualitas hidup pasien. Tuntutan terhadap pelayanan yang holistik membuat klinik berperan sebagai pusat kesehatan yang mengedepankan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien. Kemajuan teknologi, peningkatan kompetensi tenaga medis, dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang menjadi faktor pendorong bagi klinik untuk terus berinovasi dan menjaga daya saing dalam industri layanan kesehatan yang dinamis.

Era layanan kesehatan yang semakin kompetitif menjadikan kepuasan pasien sebagai tolok ukur utama keberhasilan suatu institusi kesehatan. Peran klinik kini tidak lagi terbatas pada penyedia layanan kuratif, melainkan berkembang menjadi pusat pengalaman pasien yang menekankan kenyamanan, kepercayaan, serta mutu pelayanan. Relevansi perubahan ini sangat terasa bagi penyedia layanan kesehatan swasta seperti Total Life Clinic Surabaya, yang terus berupaya mempertahankan eksistensi melalui penyediaan layanan unggul dan terpercaya dalam menghadapi persaingan yang ketat.

Total Life Clinic Surabaya, yang berlokasi di Jl. Bogowonto No.16, Darmo, Kec. Wonokromo Surabaya, merupakan salah satu klinik kesehatan swasta yang menonjolkan kualitas pelayanan melalui pendekatan menyeluruh terhadap kebutuhan pasien. Klinik ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat, khususnya di bidang kesehatan ibu dan anak. Dengan mengusung konsep layanan yang komprehensif, *Total Life Clinic* Surabaya menyediakan fasilitas *one stop service* yang memungkinkan pasien mendapatkan

berbagai jenis layanan kesehatan secara terintegrasi dalam satu tempat. Pendekatan ini tidak hanya memudahkan pasien dalam akses pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan data internal Total Life Clinic Surabaya, jumlah kunjungan pasien menunjukkan tren fluktuatif pada tahun 2023 dan 2024. Total kunjungan pada tahun 2023 mencapai 6.814 pasien, sedangkan pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan menjadi 6.457 pasien.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2023

DOKTER		JUMLAH PASIEN											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nop	Des	Total
Dokter Spesialis Obgyn	471	403	448	397	434	396	445	439	360	416	391	366	4966
Dokter Spesialis Anak	122	175	142	71	147	94	149	146	147	161	171	137	1662
Dokter Spesialis Jantung Anak	14	10	11	6	8	14	5	6	13	10	4	10	111
Dokter Spesialis Gigi	5	6	12	9	3	9	3	6	5	6	3	8	75
TOTAL PATIENT	612	594	613	483	592	513	602	597	525	593	569	521	6814

Sumber: Total Life Clinic Surabaya, Tahun 2025

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan pasien ke berbagai dokter spesialis sepanjang tahun 2023. Dokter Spesialis Obgyn mencatat jumlah kunjungan tertinggi dengan total 4.966 pasien, diikuti oleh Dokter Spesialis Anak sebanyak 1.662 pasien. Sementara itu, kunjungan ke Dokter Spesialis Jantung Anak dan Dokter Gigi relatif rendah, masing-masing 111 dan 75 pasien. Jumlah total kunjungan pasien per bulan berfluktuasi, dengan angka tertinggi pada Maret (613 pasien) dan terendah pada April (483 pasien), menghasilkan total kunjungan tahunan sebanyak 6.814 pasien.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2024

DOKTER		JUMLAH PASIEN											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nop	Des	Total

Dokter Spesialis Obgyn	478	383	337	307	381	386	407	393	370	407	356	322	4527
Dokter Spesialis Anak	177	128	166	137	169	125	156	172	146	143	150	98	1767
Dokter Spesialis Jantung Anak	8	5	5	7	13	11	13	9	4	4	5	8	92
Dokter Spesialis Gigi	3	9	5	2	4	3	7	5	4	13	7	9	71
TOTAL PATIENT	666	525	513	453	567	525	583	579	524	567	518	437	6457

Sumber: Total Life Clinic Surabaya, Tahun 2025

Tabel 1.2 menyajikan data jumlah kunjungan pasien ke dokter spesialis di Total Clinic Surabaya sepanjang tahun 2024 dengan total kunjungan sebanyak 6.457 pasien. Mayoritas pasien datang untuk konsultasi dengan Dokter Spesialis Obgyn, yaitu sebanyak 4.527 kunjungan, diikuti oleh Dokter Spesialis Anak dengan 1.767 kunjungan. Sementara itu, kunjungan ke Dokter Spesialis Jantung Anak dan Dokter Gigi jauh lebih sedikit, masing-masing hanya 92 dan 71 kunjungan dalam setahun. Jumlah kunjungan pasien cenderung fluktuatif tiap bulan, dengan angka tertinggi tercatat pada bulan Januari dan Mei. Data ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan ibu dan anak masih menjadi kebutuhan utama pasien, sekaligus menjadi acuan penting dalam pengembangan prioritas layanan dan alokasi sumber daya klinik.

Prioritas utama Total Life Clinic Surabaya tidak hanya terletak pada aspek pengobatan, tetapi juga pada pembangunan hubungan jangka panjang dengan pasien melalui pelayanan yang ramah, profesional, dan berbasis kepercayaan. Komitmen klinik terhadap peningkatan mutu layanan tercermin dari penyediaan tenaga medis yang kompeten, fasilitas yang nyaman, serta sistem pelayanan yang efisien dan terorganisir dengan baik. Selain itu, inovasi berkelanjutan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi kesehatan menjadi strategi penting yang diterapkan untuk menjaga kepuasan pasien dan memperkuat posisi klinik di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompleks dan dinamis.

Kepuasan pasien menjadi fokus utama dalam upaya Total Life Clinic Surabaya untuk membangun reputasi dan kepercayaan di masyarakat. Kepuasan ini tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berperan sebagai indikator keberhasilan klinik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut Pohan (dalam Rohmadoni, 2021),

kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan dengan kenyataan pelayanan yang diterima (Pohan, 2018). Oleh karena itu, Total Life Clinic Surabaya berupaya keras untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan mulai dari proses pendaftaran, komunikasi dengan tenaga medis, hingga kualitas pengobatan dan fasilitas selalu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien. Klinik memahami bahwa pengalaman pasien, mulai dari kemudahan pendaftaran, waktu tunggu yang singkat, hingga komunikasi yang baik dengan tenaga medis, sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Selain itu, kenyamanan fasilitas dan sikap pelayanan yang ramah juga memperkuat loyalitas pasien. Dengan rutin mengevaluasi masukan pasien, klinik terus meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dengan pendekatan ini, Total Life Clinic Surabaya tidak hanya memberikan pengobatan, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang menjadi kunci keberhasilannya dalam persaingan layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek fundamental dalam menciptakan kepuasan pasien. Kualitas tidak hanya dilihat dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari bagaimana pasien menilai ketepatan waktu, komunikasi interpersonal, dan sikap empati dari tenaga kesehatan. Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2020) menekankan lima dimensi penting kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang semuanya sangat relevan dalam konteks layanan klinik. Apabila dimensi-dimensi ini tidak terpenuhi dengan baik, maka pasien cenderung merasa tidak puas, meskipun hasil medisnya positif (Parasuraman, dkk, 2020).

Model kualitas layanan SERVQUAL dapat dipahami lebih sederhana melalui akronim TERRA yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. *Tangibles* menggambarkan bukti fisik seperti fasilitas, perlengkapan, dan penampilan staf yang memberi kesan profesional kepada pelanggan. *Empathy* menekankan perhatian personal dan kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan. *Reliability* menunjukkan konsistensi dan keandalan dalam memberikan layanan sesuai janji. *Responsiveness* berhubungan dengan kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pelanggan serta menanggapi permintaan atau keluhan. Sementara itu, *Assurance* mencerminkan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan. Dengan menggunakan pendekatan TERRA, organisasi dapat lebih

mudah mengingat dan menerapkan dimensi SERVQUAL sebagai tolok ukur peningkatan kualitas layanan.

Di Total Life Clinic Surabaya, upaya peningkatan kualitas pelayanan terus menjadi prioritas utama dalam rangka membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Klinik ini tidak hanya menekankan pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga berupaya memenuhi harapan pasien dalam hal ketepatan waktu, kejelasan komunikasi, kenyamanan fasilitas, serta sikap ramah dari tenaga kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Raden Kelvianto, dkk. (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Stephanie Dental (Kelvianto, dkk., 2022).

Berdasarkan hasil kotak saran yang dihimpun selama tahun 2024, sebanyak 157 saran dan keluhan telah diterima dari pasien. Masukan ini mencerminkan harapan serta pengalaman mereka selama menerima pelayanan di klinik, baik yang bersifat membangun maupun kritis terhadap aspek tertentu yang masih perlu ditingkatkan. Secara umum, masukan tersebut mencakup berbagai kategori, mulai dari pelayanan, komunikasi, fasilitas, hingga sistem pendaftaran. Setiap masukan yang diterima menjadi cerminan langsung dari tingkat kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan klinik. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil pengobatan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi, kenyamanan, efisiensi, serta kejelasan informasi yang diterima. Oleh karena itu, memahami saran dan keluhan pasien secara menyeluruh menjadi langkah strategis dalam merumuskan upaya perbaikan berkelanjutan. Berikut ini merupakan rangkuman poin-poin utama saran dan keluhan pasien yang telah dikelompokkan ke dalam beberapa kategori layanan.

Berikut ini merupakan rangkuman poin-poin utama saran dan keluhan pasien berdasarkan masukan yang diterima melalui kotak saran sepanjang tahun 2024. Masukan tersebut telah dikelompokkan ke dalam beberapa kategori layanan untuk mempermudah analisis dan tindak lanjut perbaikan oleh pihak klinik:

Tabel 1.3 Saran dan Keluhan Pasien Tahun 2024

Kategori	Poin Utama Saran Pasien	Skor Saran	Poin Utama Keluhan Pasien	Skor Keluhan
Pelayanan	Tingkatkan kecepatan pelayanan dan respons staf	22	Waktu tunggu terlalu lama	30

Komunikasi	Perjelas informasi medis dan prosedur yang diberikan	15	Kurangnya penjelasan dari tenaga medis	18
Fasilitas	Tambah fasilitas ruang tunggu dan perbarui perlengkapan	19	Ruang tunggu sempit dan kurang nyaman	21
Teknologi	Sediakan sistem pendaftaran online yang user-friendly	12	Gangguan sistem saat pendaftaran atau antrian digital	16
Sikap Tenaga Medis	Tingkatkan sikap ramah dan empatik dalam berinteraksi	17	Staf terlihat kurang ramah atau tidak responsif	20
Kebersihan	Jaga dan pertahankan standar kebersihan di seluruh area	14	Toilet dan ruang tunggu kadang kurang bersih	19
Biaya	Sampaikan estimasi biaya secara transparan sejak awal	10	Informasi biaya tidak jelas dan dinilai terlalu tinggi	15

Sumber: Total Life Clinic Surabaya, Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, masukan pasien tahun 2024 menunjukkan bahwa aspek pelayanan mendapat perhatian terbesar dengan skor saran 22 poin terkait peningkatan kecepatan pelayanan dan skor keluhan tertinggi 30 poin mengenai lamanya waktu tunggu. Aspek komunikasi memperoleh 15 poin saran agar informasi medis lebih jelas dan 18 poin keluhan karena kurangnya penjelasan dari tenaga medis. Pada fasilitas, pasien menyarankan penambahan dan pembaruan perlengkapan dengan skor 19 poin, sedangkan keluhan mencapai 21 poin mengenai ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman. Aspek teknologi mendapat 12 poin saran untuk penyediaan sistem pendaftaran online yang mudah digunakan, namun juga 16 poin keluhan terkait gangguan sistem. Untuk sikap tenaga medis, pasien memberikan 17 poin saran agar lebih ramah dan empatik, sementara keluhan mencapai 20 poin akibat sikap staf yang dinilai kurang responsif. Aspek kebersihan memperoleh 14 poin saran untuk menjaga standar kebersihan, dengan 19 poin keluhan tentang toilet dan ruang tunggu yang kurang bersih. Terakhir, kategori biaya mencatat 10 poin saran mengenai transparansi estimasi biaya sejak awal, dan 15 poin keluhan karena biaya dinilai tidak jelas serta terlalu tinggi. Data ini menegaskan bahwa pelayanan, fasilitas, dan sikap tenaga medis merupakan area prioritas yang perlu segera ditingkatkan.

Selain kualitas layanan, persepsi harga juga memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan pandangan Monroe dan Krishnan (2020) yang menyatakan bahwa persepsi harga merupakan penilaian subjektif konsumen terhadap kewajaran harga, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan (Monroe, dkk, 2020). Transparansi dan keterjangkauan harga menjadi faktor pendukung yang mendorong pasien merasa dihargai serta meningkatkan kepercayaan terhadap klinik. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada pasien, rumah sakit harus memperhatikan persepsi harga sebagai elemen krusial yang memengaruhi keputusan konsumen. Kotler dan Keller (dalam Sari, 2021) menjelaskan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sementara elemen lain justru menimbulkan biaya (Sari, 2021). Oleh karena itu, penetapan harga harus disesuaikan dengan persepsi nilai yang terbentuk di mata pasien serta kemampuan ekonomi masyarakat sekitar. Persepsi harga yang dianggap terlalu tinggi tidak hanya berpotensi menurunkan jumlah pasien, tetapi juga mendorong mereka untuk mencari alternatif layanan kesehatan yang lebih terjangkau. Dengan menetapkan harga yang kompetitif dan terjangkau sesuai dengan persepsi pasien, rumah sakit dapat memperluas akses layanan sekaligus menjaga keberlanjutan operasional tanpa mengorbankan standar kualitas pelayanan.

Masyarakat mengharapkan layanan kesehatan yang mudah diakses, efisien, dan dengan harga yang wajar. Namun, tarif yang tinggi seringkali membuat pasien menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik, dan jika harapan ini tidak terpenuhi, pasien bisa merasa kecewa dan mengajukan keluhan yang berpotensi merusak reputasi rumah sakit. Oleh sebab itu, penting bagi rumah sakit untuk menyeimbangkan antara harga yang dikenakan dan kualitas layanan, mulai dari fasilitas, tenaga medis yang kompeten, hingga keseluruhan pengalaman pasien. Total Life Clinic Surabaya menyadari hal ini dan terus berupaya meningkatkan transparansi komunikasi biaya serta menyesuaikan harga agar tetap kompetitif tanpa mengorbankan mutu pelayanan.

Tabel 1.4 Daftar Perbandingan Harga Layanan USG pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) di Surabaya

Fasilitas Kesehatan	Lokasi Singkat	Jenis USG	Biaya (IDR)
Total Life Clinic Surabaya	Jl. Bogowonto No.16, Darmo, Wonokromo	USG 2D / 4D	Rp 275.000

RSIA Lombok Dua Dua Lontar	Sambikerep, Surabaya	USG 2D / 4D	Rp 275.000
Klinik Kehamilan Sehat Ngagel	Ngagel, Wonokromo, Surabaya	USG 2D / 4D	Rp 150.000
Mayapada Hospital Surabaya	Pakis, Sawahan, Surabaya	USG 2D / 4D	Rp 750.000
Siloam Hospitals Surabaya	Gubeng, Surabaya	USG 2D / 4D	Rp 200.000– Rp 232.000

Sumber: <https://mommiesdaily.com/2025>

Tabel 1.4 menunjukkan perbandingan biaya layanan USG 2D/4D di beberapa rumah sakit dan klinik di Surabaya. Dari data tersebut, Klinik Kehamilan Sehat Ngagel menawarkan tarif paling terjangkau sebesar Rp150.000, sedangkan biaya tertinggi terdapat di Mayapada Hospital Surabaya dengan tarif Rp750.000. Beberapa fasilitas seperti Total Life Clinic Surabaya dan RSIA Lombok Dua Dua Lontar menetapkan harga yang sama, yaitu Rp275.000. Siloam Hospitals Surabaya memberikan kisaran harga yang relatif terjangkau, yaitu antara Rp200.000 hingga Rp232.000. Perbedaan harga ini mencerminkan variasi layanan, fasilitas, dan tingkat kenyamanan yang ditawarkan masing-masing penyedia layanan USG.

Dari data tersebut terlihat bahwa biaya layanan USG 2D/4D di Mayapada Hospital Surabaya merupakan yang paling tinggi dibandingkan fasilitas kesehatan lain di Surabaya, yaitu sebesar Rp750.000. Hal ini menunjukkan bahwa Mayapada Hospital menempatkan dirinya pada segmen pasar dengan layanan dan fasilitas yang lebih premium. Sebaliknya, Klinik Kehamilan Sehat Ngagel menawarkan tarif paling terjangkau sebesar Rp150.000, yang dapat menjangkau kalangan lebih luas. Sementara itu, beberapa fasilitas seperti Total Life Clinic dan RSIA Lombok Dua Dua menetapkan harga menengah yang kompetitif. Perbedaan harga ini mencerminkan variasi dalam kualitas layanan, teknologi yang digunakan, serta kenyamanan fasilitas. Dengan demikian, pilihan layanan USG dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pasien, baik dari segi anggaran maupun harapan terhadap kualitas pelayanan.

Selain kualitas layanan dan persepsi harga, keberadaan fasilitas pendukung juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh Rumah Sakit agar pelayanan kesehatan dapat diberikan secara optimal. Menurut Tjiptono (2021), fasilitas merupakan elemen fisik yang harus tersedia sebelum suatu layanan dapat diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2021).

Dalam konteks rumah sakit atau klinik kesehatan, fasilitas seperti kotak saran dan keluhan menjadi salah satu sarana penting untuk menjaring masukan dari pasien terkait kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan yang diterima. Melalui fasilitas ini, pasien dapat dengan lebih mudah menyampaikan ketidakpuasan maupun usulan perbaikan. Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana secara menyeluruh juga diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional serta meminimalkan hambatan teknis dalam pemberian layanan. Rumah sakit atau klinik yang menyediakan fasilitas lengkap dan nyaman tidak hanya mempermudah proses pelayanan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap meningkatnya kepuasan pasien secara keseluruhan.

Fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, alat medis yang canggih, dan sistem layanan digital yang efisien dapat meningkatkan kenyamanan sekaligus menciptakan persepsi profesional terhadap klinik. Menurut Wahyudi (2024), fasilitas yang baik tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi tenaga medis dalam memberikan perawatan. Fasilitas yang kurang memadai, seperti keterbatasan lahan parkir atau sistem antrian digital yang tidak sinkron, justru bisa menimbulkan ketidakpuasan meskipun kualitas tenaga medisnya tinggi (Wahyudi, 2024).

Hasil observasi juga menunjukkan adanya keluhan pasien terkait keterlambatan layanan, keterbatasan kenyamanan di ruang tunggu, dan kurangnya komunikasi dari tenaga medis. Beberapa pasien merasa belum mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur medis atau merasa tidak cukup diperhatikan secara emosional. Di sisi lain, sistem pendaftaran online yang seharusnya memudahkan justru menimbulkan kebingungan akibat ketidaksesuaian jadwal.

Masalah-masalah yang muncul menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penetapan harga yang tepat, serta perbaikan dan optimalisasi fasilitas merupakan strategi yang saling melengkapi dalam upaya mendorong kepuasan pasien secara menyeluruh. Ketika pelayanan yang diberikan bersifat profesional, didukung oleh fasilitas yang memadai, dan terbangun hubungan yang dilandasi kepercayaan, maka akan tercipta pengalaman yang positif bagi pasien. Kombinasi inilah yang menjadi kunci dalam membangun loyalitas terhadap klinik atau rumah sakit dalam jangka panjang.

Studi tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan, struktur harga, dan fasilitas fisik belum banyak mengkaji pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik swasta dalam konteks pelayanan kesehatan yang terus berkembang, terutama di lingkungan perkotaan seperti Surabaya. Meskipun Total Life Clinic Surabaya telah

menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu layanan, tantangan tetap muncul dalam bentuk keluhan pasien mengenai kenyamanan, komunikasi, dan efisiensi layanan. Wijaya, (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum, sementara Rahmawati, (2019) menunjukkan bahwa persepsi harga yang wajar dan transparan menjadi faktor penting dalam keputusan pasien memilih fasilitas Kesehatan. Selain itu, Sari, (2021) menyoroti peran fasilitas yang lengkap dan nyaman dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik swasta. Namun, sebagian besar penelitian tersebut cenderung memfokuskan pada satu aspek saja tanpa mengkaji secara simultan bagaimana kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas secara bersama-sama membentuk persepsi dan pengalaman pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya, sehingga dapat membantu klinik dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan hasil penelitian terdahulu maka penelitian ini berjudul **"Peran Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas Dalam Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Total Life Clinic Surabaya"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan, persepsi harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya,
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Total Life Clinic Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dengan menyoroti keterkaitan antara kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini memperkaya perspektif teoretis mengenai pentingnya pendekatan holistik dalam membangun loyalitas pasien di klinik kesehatan, terutama dalam konteks layanan ibu dan anak.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi manajemen *Total Life Clinic Surabaya* sebagai dasar dalam mengevaluasi dan menyempurnakan aspek pelayanan, mulai dari sistem informasi, kenyamanan fasilitas, hingga kejelasan biaya layanan. Bagi tenaga medis dan staf klinik, penelitian ini juga menjadi cerminan atas harapan pasien, sehingga dapat menjadi acuan untuk peningkatan kompetensi dan empati dalam pelayanan. Pasien sebagai pengguna layanan juga akan diuntungkan melalui peningkatan mutu layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan masukan mereka.

3. Manfaat Kebijakan

Temuan dari penelitian ini berpotensi menjadi rujukan dalam penyusunan kebijakan internal klinik maupun acuan strategis bagi sektor swasta dalam industri layanan kesehatan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai model pengembangan layanan oleh klinik-klinik lain di wilayah perkotaan seperti Surabaya yang ingin bersaing secara sehat dengan mengedepankan kualitas pelayanan berbasis kepuasan pasien.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Subjek

Penelitian ini membahas tiga variabel utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu kualitas layanan, persepsi harga layanan, dan fasilitas klinik sebagai variabel independen, dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Total Life Clinic Surabaya, khususnya pada layanan kesehatan ibu dan anak. Responden penelitian meliputi pasien yang menggunakan layanan klinik serta karyawan medis dan non-medis yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

3. Ruang Lingkup Waktu & Tempat

Penelitian di Total Life Clinic ini dilakukan mulai bulan Januari – Agustus 2025 di Jl. Bogowonto No.16, Darmo, Surabaya.

4. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini berada dalam ranah ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran jasa di sektor Kesehatan, dengan fokus pada pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, fasilitas, dan kepuasan pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini terarah dan sistematis, penulis membuat kerangka tulisan yang dituangkan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka, berisi teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III: Metodologi Penelitian, menjelaskan metode yang digunakan, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis data.

Bab IV: Hasil dan Pembahasan, menyajikan analisis data kuesioner responden serta membandingkan temuan penelitian dengan teori dan studi sebelumnya untuk memperkuat interpretasi hasil.

BAB V: Kesimpulan dan Saran, memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada pihak Total Life Clinic Surabaya agar hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

