

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan secara umum adalah salah satu upaya untuk menarik pelanggan. Pelanggan yang merasa sangat puas lebih sukar untuk memilih pilihannya. Situasi konsumsi dan kepuasan pelanggan yang tinggi akan tercipta apabila penyedia jasa mampu menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan (Stanton, 1998). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. (Azwar, 1996). Pengukuran pelayanan yang bermutu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien yang dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan perbedaan antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Dengan kata lain kepuasan adalah tingkat dimana seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Misalnya seorang pasien yang mengharapkan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat dari rumah sakit (Supranto, 2002).

Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan, cenderung mematuhi nasehat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati (Pohan, 2006). Pasien sebagai pelanggan terbukti puas, apabila yang pasien terima lebih besar daripada yang diharapkan. Bila pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut dalam artian mempengaruhi jumlah kunjungan. Jika pasien tidak puas, pasien akan merasa kecewa. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan penyedia jasa harus memperhatikan kinerja pelayanan yang dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithmal, Bery;1991) yaitu :

- Kehandalan (*realibility*)
- Daya tanggap (*responsiveness*)
- Jaminan (*assurance*)
- Empati (*emphaty*)
- Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi yang pertama adalah kehandalan (*realibility*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu

yang disepakati. Sebuah Klinik dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, kunjungan dokter, serta perawatan dijalankan dengan tepat penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat (Supranto, 2002).

Dimensi yang kedua adalah daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan. Klinik dikatakan memiliki memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien. Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2002).

Dimensi yang ketiga adalah jaminan (*assurance*) berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Klinik dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan klinik kepada pasien disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, keterampilan dan pengetahuan personal medis, serta jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (Supranto, 2002).

Dimensi yang keempat adalah empati (*emphaty*) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak demi pelanggan. Klinik dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesempatan dokter dan petugas terhadap pasien (Supranto, 2002).

Dimensi yang terakhir adalah bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Klinik memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapian dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada (Supranto, 2002).

Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Pelayanan baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan, keinginan atau kebutuhan penerima layanan untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak klinik sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat.

Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi adalah salah satu Klinik yang ada di daerah Tegal dan satu-satunya Klinik yang dipercaya oleh masyarakat sekitar karena kualitas pelayanan yang baik. Klinik As-Sakinah sarana dan prasarana Rawat Inap dan Rawat Jalan, selain itu Klinik As-Sakinah berdiri di lokasi yang tenang jauh dari kebisingan lalu lintas, serta memberikan udara yang segar dan bersih. Klinik As-Sakinah melayani pasien baik pasien umum maupun pasien yang menggunakan BPJS. Demi menjaga ketetapan waktu pelayanan, perawat Klinik As-Sakinah bekerja dalam 2 *shift* yaitu pagi dan sore sehingga pelayanan yang diharapkan oleh pasien tidak terputus.

Penelitian ini menggunakan suatu metode untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan Klinik bagi pelanggan sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan oleh klinik. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martill dan James 1997 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Achmad, 2013).

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tentang kualitas pelayanan, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Penelitian yang dilakukan oleh R. Faris Mukmin Kalijogo (2019), yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian tersebut adalah secara keseluruhan kualitas pelayanan dari Klinik Pratama memberikan kepuasan kepada pasien.

Sedangkan menurut Hariany (2014) metode yang digunakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan untuk tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, hasil penelitian pengukuran kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas kurang baik, berdasarkan nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan pada puskesmas. Beberapa unsur pelayanan yang harus diprioritaskan seperti unsur kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan karena pada kenyataan masyarakat masih merasa kurangnya kedisiplinan pegawai puskesmas dalam

melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menerapkan kualitas pelayanan jasa dan untuk mengukur index kepuasan pasien dengan objek yang berbeda yaitu menggunakan Klinik As-Sakinah.

Berdasarkan Survey yang dilakukan di Klinik As-Sakinah, berikut ini data jumlah pengunjung pasien rawat inap dan rawat jalan di Klinik As-Sakinah Tamansari kabupaten Banyuwangi Tahun 2019.

Tabel : 1.1
Jumlah Kunjungan Pasien Klinik As-Sakinah
Tahun 2015 - 2019

BULAN	RAWAT INAP	RAWAT JALAN
Januari – Juli 2015	5	530
Agustus - Desember 2015	8	750
Januari – Juli 2016	12	838
Agustus – Desember 2016	10	1.242
Januari – Juli 2017	35	1.800
Agustus – Desember 2017	20	1.600
Januari – Juli 2018	45	2.550
Agustus – Desember 2018	30	4.673
Januari – Juli 2019	54	5.158
Jumlah	219	19.141
Total	19.360	

Sumber : Klinik As-Sakinah Tahun 2019

Data pasien diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien selama tahun 2015-2019 mengalami peningkatan. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien meningkat, antara lain karena pelayanan yang diberikan cukup memuaskan seperti fasilitas yang cukup memadai, tanggapnya penanganan medis terhadap pasien. Kemungkinan bertambahnya kepercayaan pasien dan komunikasi yang baik antara perawat atau bidan dengan pasien secara baik, penanganan keluhan yang diberikan terhadap pasien akan menimbulkan dampak positif bagi Klinik As-Sakinah. Keluhan bagi penyedia layanan kesehatan adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi untuk secara produktif meningkatkan kualitas dan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan pasien di Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi.

Berikut disajikan diagram perbandingan jumlah pasien yang terdaftar berobat di Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi pada Tahun 2015 – 2019.

Gambar 1.1
Jumlah Pasien Yang Berobat di Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi
pada Tahun 2015-2019

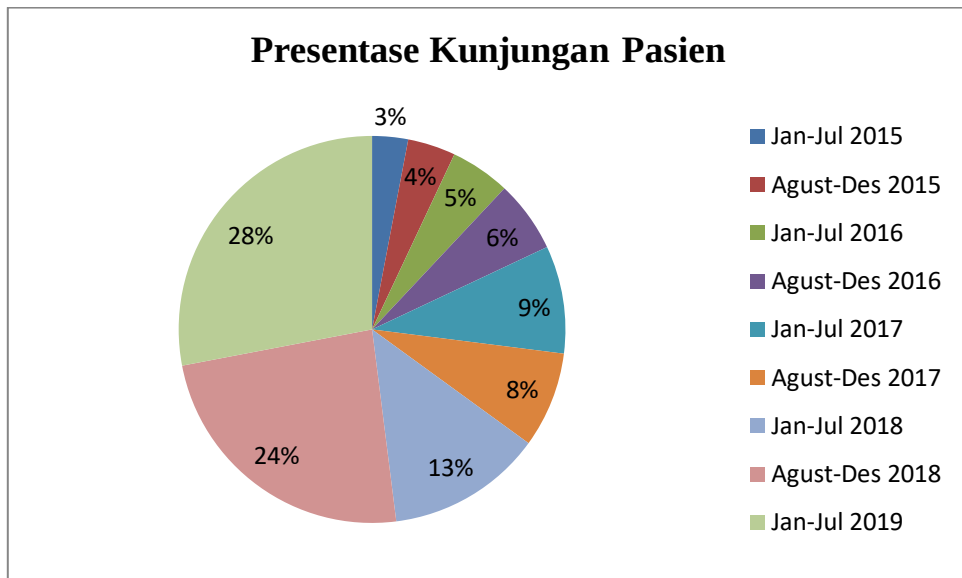


Diagram lingkaran diatas menunjukkan perbandingan berapa persen pasien di Klinik As-Sakinah mulai Tahun 2015-2019. Data diatas menunjukkan kenaikan pasien yang berobat di Klinik As-Sakinah disetiap Tahunnya, bertambahnya pasien tersebut dapat dilihat dari kualitas layanan yang ada di Klinik As-Sakinah sehingga pasien merasakan kenyamanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi dengan peningkatan jumlah pasien yang berobat disetiap tahunnya. Menurut Parasuraman & Zeithamal (2004) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan konsumen.

Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan:

1. Bagi Penulis
Mampu menerapkan ilmu yang telah didapat selama dikuliah dengan kondisi di lapangan dan dapat menambah pengetahuan untuk dimasa depan.
2. Bagi Tempat Penelitian
Penelitian diharapkan memberikan manfaat bagi Klinik As-Sakinah sebagai bahan pertimbangan dalam menciptakan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.
3. Bagi Almamater
Hasil penelitian ini dapat dijadikan daftar bacaan untuk menambah wawasan di kepustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dan untuk referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.