

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun dagang mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan . Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas, dan yang diinginkan oleh konsumen (Qomariah, 2016).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality (SERVQUAL)*. Kualitas pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Pasien mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan service yang memuaskan harapan mereka dan akan berpengaruh terhadap pencitraan puskesmas tersebut (Moenir, 2002). Dalam hal ini kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Masalah kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat Indonesia, kebutuhan yang dimaksud yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga penyedia jasa kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan kesehatan yang lebih baik, tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan tetapi juga memberikan rasa puas bagi pasien. Salah satu lembaga kesehatan yaitu klinik. Keberadaan klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes No 028/2011).

Di Indonesia berdasarkan jenis pelayanannya klinik dibagi menjadi dua jenis sebagaimana yang dikemukakan dalam Permenkes No 028/2011 tentang klinik, yaitu Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Sedangkan

klirik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik.

Adanya persaingan antar lembaga penyedia jasa kesehatan baik milik pemerintah maupun milik swasta yang semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan sebuah klinik sangat penting diperhatikan. Persaingan terjadi bukan hanya dari sisi teknologi peralatan akan tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan klinik dicerminkan sebagai jasa pelayanan kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan klinik. Pada masa yang akan datang para pengguna layanan kesehatan akan semakin menuntut layanan yang semakin baik bagi penyedia jasa layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa yang satu dengan penyedia jasa yang lainnya sangatlah beragam sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan kesehatan.

Begitu pula kondisi di kecamatan Silo kabupaten Jember yang berada di ujung timur kota Jember yang berbatasan langsung dengan kota Banyuwangi di sebelah timur, sekitar ± 30 km dari pusat kota Jember tentunya masyarakat di kecamatan Silo akan kesulitan mendapatkan layanan kesehatan karena rumah sakit umum dan rumah sakit daerah karena jarak yang cukup jauh, akan tetapi dengan adanya lembaga kesehatan seperti puskesmas dan klinik, masyarakat tetap mendapatkan layanan kesehatan.

Adapun tempat lembaga kesehatan di Kecamatan Silo sebagaimana tersebut dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Lembaga Kesehatan di Kecamatan Silo Kabupaten Jember

No. Nama Lembaga Kesehatan	Alamat
1. Puskesmas Silo 1	Jl. Jend. Ahmad Yani No.154, Krajan, Sumberjati, Kec. Silo, Kabupaten Jember, Jawa Timur.
2. Puskesmas Silo 2	Jl. Silo Sanen no. 72 (Silo), Jember, Jawa Timur.
3. Klinik Puspa Medika Jember	Jl.Banyuwangi No.Km.29.2, Ps. Alas, Garahan, Kec. Silo, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Sumber Data : Google Maps

Berdasarkan Tabel 1.1 lembaga pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Silo yaitu Puskesmas Silo 1, Puskesmas Silo 2, dan Klinik Puspa Medika Jember. Puskesmas Silo 1 dan 2 merupakan Lembaga kesehatan milik pemerintah sedangkan Klinik Puspa Medika Jember merupakan lembaga kesehatan milik swasta/perorangan, akan tetapi kedua lembaga ini memiliki peran yang sama yaitu memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat maka kualitas yang diberikan keduanya seharusnya setara. Begitu pula dengan pelayanan di Klinik Puspa Medika Jember dituntut untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada bidang kesehatan yang tidak hanya memberikan kesembuhan akan tetapi juga memberikan kepuasan bagi pasien. Dalam menawarkan jasanya harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil pengamatan oleh peneliti, data pasien yang pernah menggunakan jasa Klinik Puspa Medika selama periode bulan Januari 2019 – Oktober 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Kunjungan Pasien Rawat Jalan Januari 2019 – Oktober 2019

Data Kunjungan Pasien		
No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari	629
2	Februari	532
3	Maret	487
4	April	376
5	Mei	412
6	Juni	433
7	Juli	445
8	Agustus	463
9	September	564
10	Oktober	504
Jumlah		4.845

Sumber Data : Klinik Puspa Medika Jember, 2019

Berdasarkan data tabel 1.2 kunjungan pasien diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien cukup banyak dalam 10 bulan terakhir mengalami kenaikan serta penurunan di setiap bulannya. Namun hal tersebut tidak menjamin bahwa pelanggan akan selalu loyal kepada Klinik Puspa Medika

Klinik Puspa Medika memiliki tantangan yang sama dengan klinik dan lembaga kesehatan lainnya. Pelanggan senantiasa membandingkan layanan yang

diberikan oleh Klinik Puspa Medika. Jika pasien merasa puas maka mereka akan senantiasa kembali menjadi pasien di Klinik Puspa Medika serta menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain sehingga pasien di klinik puspa medika akan bertambah. Tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh klinik puspa medika maka pasien akan melaporkan keluhan mereka melalui kotak saran yang tersedia di Klinik Puspa Medika.

Berikut ini tabel yang menunjukkan jumlah keluhan pasien Klinik Puspa Medika yang selama bulan januari – oktober 2019

Tabel 1.3
Keluhan Pasien Januari 2019 – Oktober 2019

Data Keluhan Pasien		
No	Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kebersihan lingkungan klinik	121
2	Kebersihan fasilitas klinik	14
3	Kebersihan ruang periksa dan rawat inap	19
4	Sikap dokter dan perawat kurang ramah	9
5	Peralatan periksa kurang lengkap	5
6	Kapasitas kamar kurang memadai	33
7	Pelayanan yang lambat	55
Jumlah		256

Sumber Data : Klinik Puspa Medika Jember, 2019

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di klinik puspa medika jember dapat diketahui jika keluhan dari Klinik Puspa Medika cukup banyak. Keluhan tersebut seharusnya ditanggapi pihak klinik dengan mengambil langkah-langkah yang di perlukan, sehingga pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak klinik.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 pasien rawat jalan yang telah berobat di Klinik Puspa Medika, pada survey awal didapatkan 12 orang mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan dokter pada Klinik Puspa Medika terbilang lama (1-2 jam), pasien juga harus menunggu kedatangan dokter, Serta ada beberapa bagian klinik yang dinilai kurang bersih oleh pasien juga salah satu keluhan yang ditemukan pada survey pendahuluan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka judul yang dipilih oleh peneliti adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Puspa Medika Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa bukti fisik (*tangible*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember?
2. Apakah kualitas pelayanan jasa keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember?
3. Apakah kualitas pelayanan jasa tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember?
4. Apakah kualitas pelayanan jasa empathy (*empati*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember?
5. Apakah kualitas pelayanan jasa jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember?
6. Apakah kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan(*reliability*), daya tanggap(*responsiveness*), empati(*empathy*), dan jaminan(*assurance*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Puspa Medika Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang bukti fisik (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang keandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang empati (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Puspa Medika Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian Akademis sebagai tambahan bukti *empiris* yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan cakrawala berpikir dalam hal pengembangan wawasan dalam mempelajari segala perilaku konsumen dalam pemenuhan kebutuhan di bidang kesehatan.

2. Bagi Peneliti

Menambah Khazanah keilmuan terhadap studi tentang kepuasan pasien akan pelayanan di Klinik Puspa Medika Jember.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai *Feedback* Klinik Puspa Medika Jember dalam merancang desain mutu pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan konsumen, serta sebagai *feedback* Klinik Puspa Medika Jember dalam menentukan perencanaan strategi sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik.

