

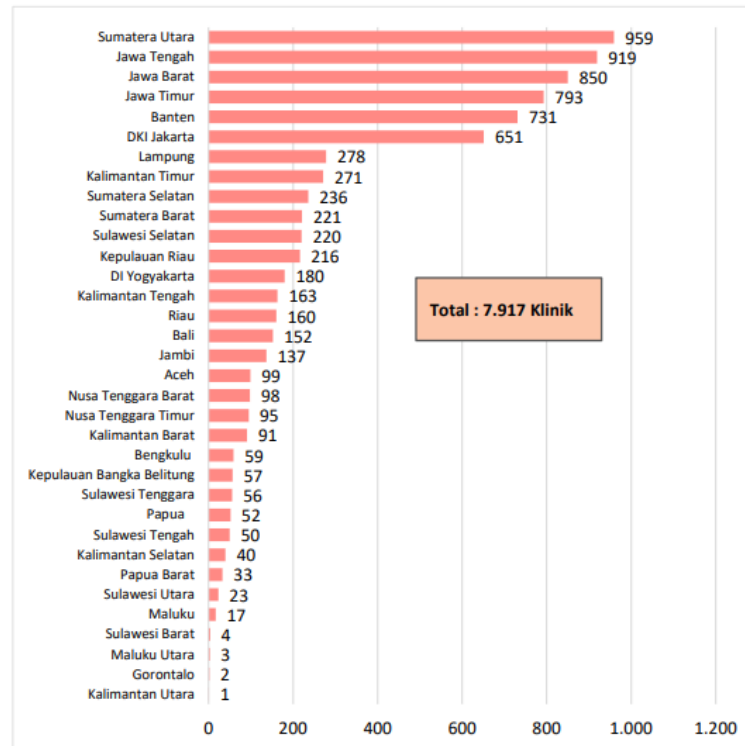
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi di puskesmas, puskesmas perawatan, tempat praktik perorangan, klinik pratama, klinik umum di balai/lembaga pelayanan kesehatan, dan rumah sakit pratama (Permenkes Nomor 1 Tahun 2012). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Indonesia adalah klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES RI) Nomor 9 Tahun 2014 “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik”. Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dapat dibagi menjadi dua yaitu Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik Pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Klinik Utama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan, di Indonesia tahun 2018 terdapat 8.841 Klinik, yang terdiri dari 924 Klinik Utama dan 7.917 Klinik Pratama. Provinsi dengan Klinik Utama terbanyak adalah Provinsi DKI Jakarta sebesar 207 Klinik Utama dan terdapat empat provinsi yang tidak terdapat datanya yaitu Provinsi Kalimantan Utara, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat, dan Maluku Utara. Sedangkan untuk Klinik Pratama dengan jumlah klinik pratama terbanyak adalah Provinsi Sumatera Utara yaitu 959 klinik, Jawa Tengah 919 klinik, dan Jawa Barat 850 klinik. Provinsi dengan jumlah Klinik Pratama paling sedikit adalah Kalimantan Utara, yaitu sebanyak 1 klinik. Daftar Klinik Pratama dapat dilihat pada gambar 1.1



Sumber: Ditjen. Pelayanan Kesehatan, Kemenkes RI, 2019

Gambar 1.1 Daftar Klinik Pratama per Provinsi

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia jika dilihat dari pengelolanya terdiri dari pemerintah dan swasta. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dikelola pemerintah seperti puskesmas, rumah sakit dan balai Kesehatan. Sedangkan yang disediakan swasta antara lain klinik, praktik dokter, praktik bidan, rumah sakit bersalin, rumah sakit, apotik, serta laboratorium swasta. Salah satu contoh klinik yang dimiliki oleh swasta atau organisasi adalah Muhammadiyah Medical Center (MMC). MMC adalah klinik medis milik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang melayani civitas akademika UMS dan juga melayani pasien umum. Selain itu MMC juga menawarkan berbagai macam obat yang diperlukan untuk pengobatan.

MMC sendiri memiliki lima dokter yang terdiri dari tiga dokter umum dan dua dokter gigi. Pelayanan MMC sendiri buka setiap hari dimana pada hari senin-sabtu buka pukul 08.00-20.00 WIB dan khusus hari minggu buka pukul 13.00-17.00 WIB. Untuk pelayanan yang diberikan untuk civitas UMS baik mahasiswa, karyawan hingga dosen adalah gratis dari pemeriksaan hingga pemberian obat. Seiring berjalannya waktu penerimaan mahasiswa ums meningkat, hal ini juga

berakibat pada jumlah pengunjung MMC yang ikut meningkat karena semakin banyak mahasiswa yang menggunakan fasilitas yang diberikan oleh UMS. Hal tersebut dapat dilihat dari data rata-rata kedatangan konsumen hingga Februari 2020 mencapai 80-100 orang perhari. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung, perlu identifikasi apakah diimbangi dengan pelayanan MMC yang mengalami peningkatan atau stagnan tidak ada perubahan sama sekali.

Banyak faktor yang menyebabkan masyarakat terutama mahasiswa lebih memilih MMC untuk mendapatkan pelayanan kesehatan selain tempat kesehatan lainnya, salah satunya yakni kemudahan dalam menjangkau lokasi pelayanan, tarif yang diberikan cukup terjangkau, dan banyak masyarakat datang hanya untuk periksa sakit ringan seperti demam, flu, dan lain lain. Tidak terkecuali bagi mahasiswa, fasilitas kesehatan yang diberikan pihak kampus menjadi penting. Dengan adanya fasilitas tersebut mahasiswa bisa dengan segera mendapatkan pelayanan medis dasar serta tidak perlu mengeluarkan tarif untuk konsultasi masalah kesehatan yang dialami.

Tingkat kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang kian tinggi membuat klinik berusaha untuk meningkatkan kualitasnya. Pelayanan kesehatan yang profesional serta kenyamanan yang dirasakan dapat membantu pulihnya kesehatan pasien. Hal ini menjadi penting terutama bagi pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan.

Pelayanan menjadi hal utama bagi sebuah fasilitas yang bergerak dibidang jasa karena yang ditawarkan adalah sebuah jasa bukan produk. Sebuah pelayanan yang baik dapat dilihat dari banyaknya konsumen yang merasa puas. Kepuasan yang diterima tersebut kemudian dibagikan ke konsumen yang lain. Hal ini dapat menjadikan sebuah fasilitas banyak dijadikan rujukan oleh berbagai pihak. Fasilitas yang dijadikan rujukan menyebabkan masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diterima.

Sebelumnya juga telah banyak dilakukan penelitian terkait kepuasan pelayanan di berbagai industri jasa seperti RS, bank, perguruan tinggi, bengkel dan lain sebagainya menggunakan metode service quality. Seperti penelitian oleh (Sutinah & Simamora, 2018) dengan objek penelitian yaitu layanan BPJS Kesehatan. Hasil

dari penelitian ini adalah pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai negatif, artinya yang diharapkan pasien dari layanan BPJS Kesehatan belum sesuai dengan kenyataan yang diterima serta memerlukan perbaikan diseluruh dimensi kualitas pelayanan terutama dimensi tangible untuk mendapat prioritas dalam meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian lain oleh (Suryapranatha, 2016) dengan objek penelitian pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Kelas III masih belum terpenuhi dengan nilai *servqual* secara keseluruhan bernilai negatif yaitu sebesar -0,511. Artinya pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien pada Instalasi Rawat Inap Kelas III belum memuaskan dan perlu ditingkatkan. Untuk di MMC sendiri penelitian yang sudah pernah dilakukan diantaranya terkait kepuasan pelanggan, pelaksanaan sistem informasi, sistem pencatatan dan laporan. Namun penelitian itu semua sudah lama dilakukan dengan penelitian terakhir pada tahun 2015.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, dibutuhkan penelitian di MMC untuk menilai apakah pelayanan rawat jalan yang didapatkan konsumen sudah memuaskan atau belum. Pendekatan yang digunakan adalah dengan metode CSI mengetahui tingkat kepuasan pelayan secara keseluruhan. Metode *ServQual* mengetahui gap setiap dimensi pelayanan, dan metode IPA untuk mengetahui kualitas pelayanan apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan.

Metode *Servqual* telah banyak digunakan berbagai penelitian untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa. Metode ini telah menjadi standar penilaian berbagai riset dimensi kualitas pelayanan, dan menunjukkan bahwa metode *servqual* valid untuk berbagai konteks layanan, dan kuesioner. *Servqual* adalah reliabel, artinya pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama oleh responden yang berbeda (Winarno & Absror, 2017). Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai gap atau kesenjangan antara persepsi dengan harapan konsumen. Dalam penelitian terkait persepsi dan ekspektasi dihadapkan dengan fakta bahwa penilaian seseorang terhadap suatu atribut yang bersifat kualitas adalah subjektif dan seringkali bias. Hal ini bisa terjadi karena bahasa yang digunakan dalam menyatakan pernyataan

penilaian seringkali tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya konsumen rasakan. Oleh sebab itu, penelitian ini juga menggunakan logika fuzzy atau konsep fuzzy.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Dengan metode ini dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan secara keseluruhan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Hakim et al., 2014). Dengan metode ini dapat diketahui faktor-faktor apa yang penting untuk segera dilakukan perbaikan dengan penilaian konsumen terhadap kinerja organisasi. Atribut pelayanan akan tergambar secara jelas dengan gambar matriks dari IPA untuk mengetahui mana yang penting untuk segera diperbaiki dan mana yang tidak terlalu penting untuk ditingkatkan pelayanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh MMC?
- b. Atribut apa yang kualitas pelayanannya masih rendah?
- c. Bagaimana usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya pada MMC?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka perlu dibatasi cakupan permasalahan agar penelitian ini pembahasannya lebih terarah. Batasan penelitian ini adalah:

- a. Pada saat penelitian ini dilakukan sedang terjadi pandemi *covid-19*, untuk mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan maka penyebaran kuesioner menggunakan *google form* dan dilakukan pada bulan Juni – Juli 2020 dengan menggunakan sampel rata-rata pengunjung saat terjadi pandemi karena terjadi penurunan jumlah pengunjung yang sangat drastis.

- b. Penelitian ini hanya meneliti gap 5, yaitu gap antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan MMC.
- c. Responden adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pelayanan Instalasi Rawat Jalan MMC sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh MMC.
- b. Mengidentifikasi atribut apa yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- c. Memberikan usulan perbaikan atribut yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada MMC.

1.5 Manfaat penelitian

- a. Klinik dapat mengetahui aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan.
- b. Dapat menerapkan dan mengimplementasikan ilmu atau materi yang diperoleh dari perkuliahan, dan menambah wawasan peneliti dalam memecahkan suatu permasalahan.
- c. Dapat dijadikan acuan untuk perbaikan pada objek penelitian yang sama.

1.6 Sistematika Penelitian

Sebagai gambaran yang jelas mengenai penelitian yang akan dilakukan, secara garis besar sistematika laporan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat tentang penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Memuat tentang landasan teori atau tinjauan Pustaka yang mendasari penelitian yang akan dilakukan. Pada landasan teori penelitian ini memuat tentang teori kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *service quality*, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index* yang bersumber dari buku, jurnal nasional dan jurnal internasional.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat tentang tahap tahap sistematis yang dilakukan pada penelitian ini, dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memuat tentang data dari hasil yang diperoleh selama penelitian, pengolahan data sampai dengan analisis hasil dari data yang sudah dihitung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat tentang pernyataan ringkas yang menjabarkan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab I. Saran berisi masukan beberapa rekomendasi untuk dipertimbangkan pada penelitian selanjutnya.