

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Kesehatan adalah upaya hidup sehat yang diinginkan oleh semua orang. Dimana seluruh manusia yang hidup di dunia ini menginginkan hidup sehat karena sehat itu sangat berharga dan tidak ternilai oleh apapun. Karena itu dalam mendukung kesehatan perlu ada usaha nyata yang dilakukan, dengan memberikan sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah dengan mendirikan klinik kesehatan.

Klinik adalah suatu institusi atau lembaga yang kegunaannya untuk memberikan pengobatan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Klinik memiliki fungsi utama yaitu menyelenggarakan pengobatan, penyembuhan dan pemulihan secara terpadu dan melakukan upaya rujukan.

Klinik Nurdin Medical Center merupakan klinik swasta yang berada di Kabupaten Bogor, pelayanan kesehatan yang diberikan berupa pelayanan unit gawat darurat, pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap yang meliputi pelayanan medis dan non medis.

Kualitas adalah komponen penting dari sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa, pendekatan manajemen menjadi hal yang sangat penting dan tidak boleh diabaikan jika lembaga tersebut ingin berkembang. Persaingan antara penyedia layanan kesehatan yang semakin banyak belakangan ini sehingga membuat lembaga yang bergerak dibidang jasa harus benar-benar memikirkan apa

yang menjadi keinginan konsumennya dengan memberikan pelayan yang terbaik yang dimiliki lembaga tersebut. Karena setiap konsumen atau pasien akan mencari produk berupa barang atau jasa yang dapat memberika pelayanan terbaik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah aspek penting dari sebuah lembaga terutama dibidang jasa seperti klinik. Klinik akan semakin maju jika kualitas pelayanan prima yang diberikan tetap dipertahankan. Oleh sebab itu pelayanan klinik harus berfokus kepada kekuatan pasar sehingga orientasi klinik yang awalnya organisasi sosial kearah sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan konsumen atau pasien adalah tujuan utama yang harus dicapai.

Mempertahankan pelanggan memang sulit karena jika tidak didasari dengan selalu menjaga kepercayaan pelanggan tidak akan bisa dipertahankan. Oleh sebab itu pihak klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara memenuhi keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2005:113-135) beliau mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) variabel yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik.

Penelitian yang dilakukan oleh Ambariani, Gaga Irawan, Herry Garna, Farid Husin, Tita Husnitawati Madjid, dan Handyana Iskandar dalam Jurnal IJEMC (Volume 1 No. 1, Desember 2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas

Santun Lanjut Usia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia mempunyai pengaruh terhadap pasien lansia.

Klinik Nurdin Medical Center (NMC) dalam tiga puluh (30) tahun terakhir telah berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan terjangkau bagi masyarakat Cibinong dan sekitarnya. *Klinik Nurdin Medical Center* (NMC) adalah balai pengobatan 24 jam yang memberikan layanan medis kepada masyarakat sekitar serta pekerja industri dan perkantoran. Kami menyediakan prasarana kesehatan, laboratorium, terapi, pelayanan gigi dan kecantikan berkualitas tinggi melalui team profesional. Kami juga menyediakan pelayanan untuk keperluan industri, perusahaan, termasuk medical check-up.

Masyarakat dapat memilih sendiri pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya, selain itu hendaknya seorang pasien memilih pelayanan kesehatan yang lebih fokus pada pelayanan dan pengobatan. Oleh karena itu pemilihan pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang artinya bahwa pasien menganggap kepuasan pelanggan menjadi kriteria penting dalam pelayanan. Berbagai macam penelitian telah dilakukan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas jasa menurut persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Salah satu tentang persepsi konsumen terhadap kualitas jasa yang dilakukan oleh Parasuraman, *et al* (1988) yang menggunakan 22 item pertanyaan yang menghasilkan lima dimensi kualitas layanan yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati atas pelayanan yang berkualitas.

Karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi kunci utama dalam menentukan kepuasan pelanggan terutama untuk bidang perusahaan

yang bergerak di industri jasa. Menurut Handi Irawan (2002), kepuasan saat berinteraksi yaitu saat di mana pelanggan mendapatkan pelayanan, 70% bergantung pada kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya mutu pelayanan Klinik Nurdin Medical Center kemungkinan disebabkan karena kurangnya kinerja karyawan.

TABEL 1.1
Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien
Periode 26 Maret 2017 – 25 Juni 2017

No	Status Pasien	26 Maret - 25 April	26 April - 25 Mei	26 Mei - 25 Juni
1	PT. Anggada	14	7	8
2	PT. ASKI	26	18	24
3	PT. Citra Abadi Sahaja	12	5	8
4	PT. Daehan	181	140	136
5	PT. GA Indonesia	4	3	5
6	PT. Inkordan	36	31	35
7	PT. OASIS	6	-	10
8	PT. Mitraida	77	62	51
9	PT. Serena	2	14	3
10	PT. Super	278	213	190
11	PT. Uni Makmur	54	60	66
12	Karyawan NMC	44	27	32
13	Umum	1.380	1.217	1.115
14	BPJS	5.027	4.288	4.264

Sumber : Data Kunjungan Pasien Klinik NMC, diolah

Berdasarkan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa hasil kajian akademik Klinik Nurdin Medical centre pada tahun 2017 masalah utama yang dialami Klinik NMC adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pasien, oleh karena berdasarkan data yang diperoleh dari administrasi Klinik daftar kunjungan pasien semakin menurun. Data tersebut dapat dilihat diatas, bahwa pada bulan maret kunjungan pasien cukuplah tinggi dalam satu bulan namun pada bulan april

dan mei jumlah kunjungan pasien semakin menurun. Hal ini jelas sekali terlihat penurunan pasien disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Klinik Nurdin Medical Center. Selain itu adanya komplain dari pasien terkait dengan pelayanan Klinik Nurdin Medical Center.

Tabel 1.2
Data Keluhan Pasien

No	Komplain
1	Dokternya kurang kooperatif.
2	Untuk bagian front office (kasir, pendaftaran) dan perawat tidak pernah senyum dan kurang ramah.
3	Untuk bagian apoteker obat-obatan selalu bilang habis dan pasien disarankan untuk membelinya diluar.

Sumber : Lampiran diolah

Sehubungan hal tersebut diatas, untuk meningkatkan pelayanan yang memenuhi harapan atau kepuasan pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor, diperlukan kajian lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien, agar hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar pembuatan strategi meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam perencanaan peningkatan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor. Oleh karena itu judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas Layanan yang terdiri dari Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
2. Apakah Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
3. Apakah Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
4. Apakah Jaminan berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
5. Apakah Empati berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
6. Apakah Wujud Fisik berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan yang terdiri dari Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Wujud Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center?
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh Kehandalan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center.

3. Untuk menguji signifikansi pengaruh Daya Tanggap terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh Jaminan terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center.
5. Untuk menguji signifikansi pengaruh Empati terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center.
6. Untuk menguji signifikansi Wujud Fisik terhadap persepsi Kepuasan Pasien Klinik Nurdin Medical Center.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini dapat diperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap persepsi kepuasan pasien Nurdin Medical Center dan dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien.

2. Bagi Manajemen Klinik Nurdin Medical Center

- a. Dari penelitian ini dapat diperoleh gambaran kualitas dan pengaruhnya terhadap persepsi kepuasan pasien sehingga klinik dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Dengan melihat kualitas pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien diharapkan dapat disusun metode peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan klinik.

3. Bagi Dunia Akademik

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini telah disusun secara sistematis dengan tujuan agar diperoleh gambaran yang cukup jelas mengenai objek penelitian. Adapun uraian dalam sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan obyek permasalahan yang mendukung penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variable penelitian, definisi operasional dan pengukuran variable, teknik sampling, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subjek penelitian, analisis deskriptif, analisis statistik, dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk objek penelitian.

