

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pasien secara maksimal tidak dapat dihindari lagi, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pasien. Menurut Kotler (2005:50) salah satu tindakan untuk memuaskan pasien adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini dapat dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pasien yaitu nilai total pasien yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Klinik kesehatan sebagai sebuah bidang usaha kesehatan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, telah mengalami beberapa perubahan mendasar. Sejak Januari 2014 BPJS mulai dicanangkan di Indonesia. Begitu pula di Lumajang hampir semua Klinik sudah melayani peserta BPJS Kesehatan. Dalam pengelolaan suatu klinik kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik pada pasien dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standart kinerja pelayanan baik internal maupun eksternal. Kualitas jasa harus diperhatikan dalam

perusahaan jasa. Pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki berbagai kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar dalam dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas menurut sudut pandangnya masing-masing. Menurut J.Supranto, (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik kesehatan yang memuaskan konsumen secara terus-menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang nyata maupun jasa. Menurut Tjiptono (2005:110) kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pasien secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Untuk dapat memenangkan persaingan usaha klinik kesehatan harus mampu memberikan kepuasan pada pasien melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas. Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2002:143), totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dan menurut Thamrin & Francis (2012:44), kualitas adalah keseluruhan ciri dan

karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Merebut pangsa pasar dari masa ke masa dalam kondisi persaingan pasar yang ketat, bukan suatu pekerjaan yang mudah. Berbagai macam cara dilakukan untuk mempertahankan bahkan untuk meningkatkan jumlah konsumen. Bagi unit usaha yang tidak mampu mengikuti adanya perubahan-perubahan yang terjadi, dengan sendirinya akan kalah dalam persaingan. Persaingan yang ketat dimasa yang akan datang mendorong unit usaha melakukan strategi dalam mempertahankan para pasiennya salah satunya yaitu dengan mengetahui kepuasan pasiennya. Definisi mengenai kualitas layanan mungkin berbeda, namun secara khusus definisi tersebut meliputi hal dalam menentukan apakah layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pasien (Etgar dan Galia, 2009 dalam Ruth Amryyanti¹). Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler & Keller, (2002:139), kepuasan pasien adalah “perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.” Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekpektasi, pasien akan puas. Jika kinerja melebihi ekpektasi, pasien akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Thamrin & Francis, (2012:45) kepuasan pasien adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pasien puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau harapan mereka dilebihi. Pasien yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Menurut Richard.F.Gerson kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan pasien ketika menggunakan produk tersebut. Bila pasien merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. (Alma,2005:135)

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Ida Manulang (2008) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan. Menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Variabel yang dominan memiliki pengaruh signifikan adalah *reliability*. Hasil penelitian Halimi Maksum (2008) yang berjudul pengaruh faktor-faktor kinerja pelayanan Rawat Inap (ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan lingkungan) terhadap kepuasan pasien di RSD Dr. Haryoto Lumajang Tahun 2008 didapatkan hasil bahwa:(1) sebagian besar responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap kinerja pelayanan rawat inap (ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan lingkungan) pada pasien rawat inap di RSD Dr. Haryoto Lumajang; (2) sebagian besar responden memiliki kepuasan pasien yang tinggi pada pelayanan rawat inap RSD Dr. Haryoto

Lumajang; (3) ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kinerja rawat inap (ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan lingkungan) dengan kepuasan pasien rawat inap RSD Dr. Haryoto Lumajang.

“Kepuasan pasien adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pasien.” Apabila pasien tidak puas maka akibatnya adalah timbul adanya keluhan, tuntutan mengembalikan barang, klaim dan lain-lain (Wijono, 2002). Kepuasan pasien merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tidak hanya ditentukan oleh tindakan medis, ada banyak dimensi mutu lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti : layanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan, serta kecepatan & ketepatan waktu layanan. Menurut Frontier dalam Irawan (2003), di luar negeri pasien yang puas akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya apabila mereka tidak puas akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang. Frontier juga menyatakan di Indonesia pasien yang puas dan tidak puas menceritakan kepada orang lain hampir sama banyaknya. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan manusia/pekerja yang memberikan pelayanan. Kepuasan dan kapabilitas pekerja dalam suatu perusahaan akan menghasilkan pasien yang puas dan loyal akandihasilkan kinerja finansial yang lebih tinggi (Kaplan, 1996).

Sistem pelayanan kesehatan di Klinik Kesehatan terdiri dari berbagai subsistem yang tidak dapat berdiri sendiri dan saling berpengaruh satu sama lain. Sistem psikososial berupa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan manajemen rumah sakit. Klinik Muhammadiyah Lumajang

dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus pada kepuasan pelanggan selalu berbenah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menjaga kinerja Klinik selalu optimal. Karena *customer focus* tetap memegang peranan di dalam bisnis klinik kesehatan, maka penelitian lanjutan berupa *survey customer* secara berkala perlu dilaksanakan dengan menggunakan konsep teori yang berbeda serta menggunakan alat ukur yang terlebih dahulu telah dilaksanakan tes untuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

Dari latar belakang di atas, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh Kinerja pelayanan poli umum yang meliputi lima aspek yaitu ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan lingkungan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Muhammadiyah Lumajang. Pertimbangan dipilihnya Poli Umum Klinik Muhammadiyah Lumajang adalah karena poli umum merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan klinik dan berpotensi sebagai unit bisnis yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya peserta BPJS. Pelayanan di poli umum memerlukan pengukuran pencapaian kinerja, yang hasilnya dapat dijadikan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi untuk pelaksanaan strategi klinik ke depan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Klinik Muhammadiyah Lumajang.”**

1.2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting, karena untuk menghindari kesalahpahaman yang menyimpang dari judul. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang baik, penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang pemasaran khususnya pemasaran jasa.
2. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) dan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.
3. Tempat penelitian pada Klinik Muhammadiyah di Lumajang.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan pada Klinik Muhammadiyah di Lumajang.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang signifikan

secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang?

3. Manakah diantara keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang.
2. Untuk mendapatkan bukti adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang.
3. Untuk mengetahui mana diantara kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila penelitian tersebut memberi kegunaan bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya di bidang pemasaran yaitu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Secara praktisi, hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan gambaran atau informasi yang lebih nyata, khususnya tentang kondisi kualitas pelayanan pada perusahaan jasa Klinik Muhammadiyah di Lumajang dengan kepuasan yang diterima oleh pasien peserta BPJS, sehingga dapat ditemukan faktor- faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak manajemen Klinik Muhammadiyah di Lumajang terkait dalam upaya memberikan pelayanan secara optimal.
3. Bagi peneliti, penelitian ini disamping sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang, juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan ilmu di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.