

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesatuan yang tak bisa dipisahkan pada setiap pernyataan visi, misi, tujuan, dan motto organisasi adalah kepuasan pelanggan, salah satunya ada pada lembaga pelayanan kesehatan. Menciptakan serta mempertahankan pelanggan yang puas akan suatu pelayanan jasa yang ditawarkan, merupakan tantangan terbesar di era global dalam suatu bisnis. Sulit untuk sebuah perusahaan maupun lembaga jasa yang ingin bertahan dengan jangka waktu yang cukup lama tanpa adanya pelanggan yang puas. Berbagai penelitian menyimpulkan bahwa mempertahankan para pelanggan jauh lebih mudah dibandingkan jika harus mengambil pelanggan yang baru. Keadaan inilah yang mendorong banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang melakukan suatu usaha untuk meningkatkan pemahaman atas tanggapan konsumen dalam rencana memuaskan mereka.

Lembaga kesehatan diharuskan untuk bisa lebih meningkatkan kualitas pada pelayanan jasa kesehatan yang tidak hanya dapat dipercaya untuk menyembuhkan pasien, akan tetapi dapat juga memberikan kepuasan untuk setiap pasiennya. Hal yang membuat pasien merasa puas akan suatu jasa yaitu apabila pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan standar kualitas yang mereka inginkan. Tjiptono [1, p. 59] menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu sebagai usaha untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Zeithaml dan Bitner dalam [2] menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu suatu tanggapan konsumen terhadap kebutuhan yang dipenuhinya. Kepuasan merupakan proses penilaian tentang keistimewaan suatu produk atau jasa yang menyediakan tingkatan kesenangan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dalam pemakaian.

Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan salah satu klinik utama ibu dan anak yang berlokasi di Jalan Dayang Sumbi Kota Bandung. Klinik ini memiliki misi untuk memberikan pelayanan prima untuk kesehatan keluarga, menyediakan produk kesehatan keluarga yang bermutu, aman, nyaman dan terjangkau, serta menjadi jalan untuk kesehatan dan keberkahan karyawan dan masyarakat. Klinik Utama Jasmine MQ Medika mempunyai beberapa jenis layanan seperti Poli Obgyn, Poli Anak, UGD, dan layanan lainnya yang berkomitmen dalam memberi pelayanan yang profesional dengan sentuhan pribadi pada kehidupan wanita, ibu, dan anak.

Masalah yang terdapat pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika ini didapat setelah penyebaran kuesioner awal kepada para pasien dilakukan, didapatkan hasil bahwa ada beberapa masalah terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Masalah tersebut diantaranya adalah kurangnya kelengkapan alat medis dan obat-obatan, kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, klinik masih belum menerima program BPJS kesehatan, ruang tunggu yang tidak terlalu nyaman, pelayanan kurang cepat dan lain-lain. Dilihat dari masalah tersebut, maka topik yang diangkat untuk penelitian tugas akhir ini berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Menggunakan Metode *Service Quality* di Klinik Utama Jasmine MQ Medika**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang ditunjukkan pada latar belakang masalah, beberapa masalah dapat diidentifikasi yang akan memperbaiki sistem pelayanan untuk mendapatkan hasil yang maksimal, yaitu antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada saat ini dengan kualitas yang diharapkan pasien terhadap pelayanan klinik?
2. Berapa besar kesenjangan yang terjadi antara kenyataan kualitas pelayanan dengan kualitas yang diharapkan pasien?
3. Bagaimana menentukan pelayanan klinik yang harus diperbaiki?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada identifikasi masalah, maka didapat maksud dan tujuan penelitian untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada lembaga kesehatan ini, yaitu antara lain:

1. Menilai kualitas pelayanan yang diberikan pada saat ini dan harapan pasien terhadap pelayanan klinik.
2. Mengukur kesenjangan yang terjadi antara kenyataan kualitas pelayanan dengan yang diharapkan pasien.
3. Menentukan posisi kuadran untuk merekomendasikan pelayanan klinik yang harus diperbaiki.

1.4. Pembatasan Masalah

Laporan penelitian Tugas Akhir agar dapat dipahami secara mudah serta pembahasan dapat terfokus dan tidak meluasnya penelitian, maka permasalahan yang diambil hanya terbatas pada analisis kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan *pasuraman's servqual model*, yaitu menggunakan analisis *gap 5*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang ada di dalam penelitian ini sudah tersusun seperti semestinya, dan dapat dilihat seperti berikut:

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Berisikan gambaran-gambaran umum dan alasan-alasan yang melatarbelangi suatu penelitian.

1.2. Identifikasi Masalah

Berisikan beberapa masalah yang akan dijawab untuk suatu penelitian yang dilakukan, dibuat dengan kalimat pertanyaan berdasarkan format 5W+1H.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berisikan maksud dan tujuan dilaksanakannya penelitian. Menjelaskan apa maksud dari penelitian ini dilakukan dan tujuan apa yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini.

1.4. Pembatasan Masalah

Berisikan batasan-batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

Berisikan urutan penyusunan laporan penelitian beserta penjelasan singkat untuk masing-masing bab.

Bab 2 Landasan Teori

Berisikan deskripsi teori yang disesuaikan dengan materi yang diambil dalam suatu penelitian tugas akhir.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisikan metode untuk memecahkan suatu masalah beserta langkah-langkah untuk menyelesaikan masalah dalam bentuk *flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data

Berisikan data-data yang didapatkan selama penelitian dan yang berhubungan dengan topik yang diteliti.

4.2. Pengolahan Data

Berisikan teknik serta alat pengolahan data penelitian yang akan digunakan dalam pemecahan masalah.

Bab 5 Analisis

Berisikan analisis data serta pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan data yang berkaitan dalam penelitian tugas akhir dan saran yang harus dilakukan untuk usulan perbaikan yang lebih baik, didapatkan dari hasil pemecahan masalah.