BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan anugerah kehidupan yang sepatutnya kita syukuri, menjalani hidup dengan sehat baik secara spiritual, mental, fisik, dan sosial adalah dambaan setiap insan manusia. Dalam aspek yang lebih luas, kesehatan menjadi kebutuhan utama untuk membangun suatu masyarakat dan negara yang kuat, karena hanya dengan kesehatan, setiap manusia dapat hidup produktif.

Klinik An-Nur merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di kota Bandung yang turut berperan serta dalam upaya kesehatan masyarakat melalui penyediaan jasa pelayanan medik dasar (klinik umum, klinik gigi), pelayanan spesialistik, farmasi, dan laboratorium. Klinik yang berlokasi di jalan Setiabudi 63 Bandung ini berdiri sejak tahun 1993 yang diawali pengelolaannya oleh Yayasan Amanah Parahyangan, dan tahun 2003 pengelolaan selanjutnya dilakukan oleh PT. Pakta Sarana Medika.

Pelayanan kesehatan tergolong dalam bisnis jasa, yang dalam proses penyampaiannya memerlukan ketrampilan profesional dari penyedia jasa khususnya tenaga kesehatan, sehingga penyedia jasa secara tidak langsung dapat mengikat pengguna jasa (pasien), dan pada sisi yang lain, pasien cenderung akan lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia jasa, fasilitas pelayanan kesehatan selayaknya berorientasi pada

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pasien mengingat jasa pelayanan kesehatan tidak dapat diproduksi terlebih dahulu tanpa interaksi dengan pasien.

Pasien yang dilayani Klinik An-Nur digolongkan dalam dua kelompok, yakni: (1) **pasien umum**, merupakan kelompok pasien yang datang langsung ke klinik dan tidak mempunyai hubungan kerjasama dengan klinik, (2) **pasien rekanan**, merupakan kelompok pasien yang mempunyai kerjasama dengan klinik melalui sistem asuransi kesehatan maupun kerjasama langsung antara klinik dan perusahaan tempat pasien bekerja. Kedua kelompok pasien ini mempunyai mekanisme pembayaran yang berbeda, yakni **pembayaran langsung** (*self payment*) untuk kelompok pasien umum dan **pembayaran kredit** (*credit*) untuk kelompok pasien rekanan dengan tempo pembayaran 14–30 hari setelah klaim.

Berdasarkan data kunjungan pasien Klinik An-Nur periode tahun 2008–2011, rata-rata tingkat kunjungan pasien per tahun adalah 37.509 pasien atau rata-rata 3.126 pasien per bulan, dengan komposisi 35–36% pasien umum dan 64–65% pasien rekanan sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.1.

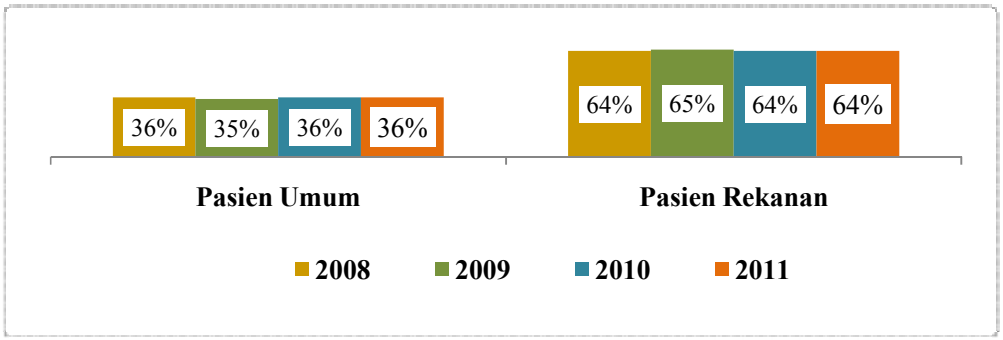
Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Klinik An-Nur Bandung Periode Tahun 2008–2011

Kelompok pasien	Tahun			
	2008	2009	2010	2011
Umum	12.044	13.302	14.638	13.872
Rekanan	21.294	24.801	25.626	24.457
Total	33.338	38.103	40.264	38.329
Rata-rata	37.509 per tahun atau 3.126 per bulan			

Sumber: Data olahan (2012)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 1.1 Proporsi Kelompok Pasien Umum dan Pasien Rekanan Klinik An-Nur Bandung Periode Tahun 2008–2011



Sumber: Data olahan (2012)

Dari Tabel 1.2 dibawah ini tampak bahwa tingkat kunjungan pasien periode tahun 2008–2010 mengalami kenaikan, berturut-turut naik 14% (tahun 2009) dan 6% (tahun 2010) meskipun kenaikan pasien di tahun 2010 lebih kecil dari kenaikan pasien di tahun 2009, sementara pada tahun 2011, tingkat kunjungan pasien turun sebesar 5%.

Tabel 1.2 Kenaikan/Penurunan Pasien Klinik An-Nur Bandung Periode Tahun 2008–2011

Kelompok pasien	Kenaikan/Penurunan dari Tahun					
	2008 ke 2009		2009 ke 2010		2010 ke 2011	
	pasien	%	pasien	%	pasien	%
Umum	1.258	10%	1.336	10%	-766	-5%
Rekanan	3.507	16%	825	3%	-1.169	-5%
Total	4.765	14%	2.161	6%	-1.935	-5%

Sumber: Data olahan (2012)

Hal menarik yang menjadi bahan kajian bagi peneliti adalah fakta yang menunjukkan bahwa penurunan tingkat kunjungan pasien pada tahun 2011 tidak hanya terjadi pada kelompok pasien umum saja, namun juga terjadi pada kelompok pasien rekanan yang pada dasarnya sudah memiliki kerjasama dengan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

klinik. Banyak faktor yang menjadi penyebab penurunan tingkat kunjungan pasien, baik dari sisi internal maupun eksternal klinik, namun peneliti dalam hal ini menitikberatkan kajian pada faktor dari dalam klinik, yakni dari aspek tarif pelayanan dan kualitas layanan yang mungkin kurang memenuhi harapan pasien sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Dalam jasa pelayanan kesehatan, keselamatan pasien (*patient safety*) menjadi hal yang diutamakan, namun sebagaimana bisnis jasa lainnya, memberikan kepuasan pada pasien merupakan upaya yang juga harus dilakukan. Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan, dengan adanya pasien yang puas, pasien berpeluang untuk berkunjung kembali pada saat membutuhkan sehingga terjadi kunjungan berulang, mengajak anggota keluarga lainnya apabila membutuhkan pelayanan kesehatan dan memberikan rekomendasi *word of mouth* yang positif, sehingga pada akhirnya dapat mempertahankan pasien yang sudah ada, mengurangi resiko perpindahan pasien dan menjaga potensi pendapatan di masa depan.

Sebagai organisasi yang berorientasi pada pasien, Klinik An-Nur perlu mengetahui tingkat kepuasaan pasien yang merupakan respon emosional pasien terhadap layanan yang diterima. Melalui pengukuran tingkat kepuasan, dapat diketahui kinerja layanan seperti apa yang sesuai atau mampu melebihi harapan pasien, sehingga klinik dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam proses menghantarkan nilai pada pasien.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tersedianya berbagai alternatif bagi masyarakat dalam mengakses berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (puskesmas, praktek dokter pribadi, klinik, atau rumah sakit), mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk senantiasa fokus pada kualitas layanan. Perubahan harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan, menjadikan masyarakat selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan faktor kualitas. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu kualitas layanan dari sudut pandang pasien.

Kualitas layanan kesehatan perlu dipahami secara menyeluruh baik dari aspek produk atau jasa pelayanan kesehatan yang diberikan saja, sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan serta bagaimana proses penyampaian jasa dilakukan. Konsumen jasa pelayanan kesehatan adalah orang yang sedang sakit, sehingga memiliki keunikan tersendiri bagi penyedia jasa dalam upaya memenuhi harapannya. Jasa pelayanan kesehatan tidak hanya memerlukan sumber daya manusia dengan keahlian tertentu, namun juga tergolong jasa dengan kontak yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kinerja layanan yang beragam. Pasien akan memberikan penilaian yang tinggi akan kualitas layanan apabila kinerja pelayanan yang dirasakan dapat atau bahkan melebihi harapan pasien sehingga pasien akan merasa puas. Kontinuitas dan konsistensi dalam kualitas layanan pada akhirnya dapat memberikan kontribusi pada kepuasan pasien dan menjadi indikasi keberhasilan proses penghantaran nilai bagi pasien.

Sesuai dengan karakteristik jasa, pasien tidak dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan sebelum pasien mengkonsumsi pelayanan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kesehatan itu sendiri, sehingga untuk menilai kualitas layanan, pasien akan menafsirkan dari berbagai tanda-tanda fisik, antara lain dari tenaga kesehatan, peralatan, tempat, dan harga.

Tarif pelayanan merupakan satu-satunya elemen yang dapat menghasilkan pendapatan dan laba bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Sementara dari sudut pandang pasien, tarif pelayanan merupakan unsur yang terlihat jelas dan dapat menjadi indikator bagi pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Dalam kondisi tertentu, adakalanya pasien kurang memperhatikan tarif pelayanan mengingat kesembuhan dan keselamatan merupakan kebutuhan dan harapan pasien yang utama. Bagi pasien, biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan kesehatan tidak hanya sejumlah tarif pelayanan saja, namun juga mencakup biaya-biaya lainnya antara lain: biaya perjalanan menuju fasilitas pelayanan kesehatan, biaya atas waktu tunggu, biaya atas menunggu mendengarkan hasil diagnosa pemeriksaan, biaya atas waktu tunggu obat.

Klinik An-Nur menetapkan tarif pelayanan yang berbeda pada kedua kelompok pasien yang dimiliki. Sistem ***fee for service*** diberlakukan pada kelompok pasien umum dimana pasien akan membayar langsung (*self payment*) sesuai tarif yang ditetapkan klinik. Untuk kelompok pasien rekanan, klinik memberlakukan **tarif rekanan** dengan sistem kapitasi, tarif khusus, atau diskon sesuai kesepakatan kerjasama antara klinik dengan asuransi kesehatan atau perusahaan kerjasama, dan pembayaran dilakukan secara kredit. Klinik menetapkan besaran tarif pelayanan kelompok pasien umum jauh lebih tinggi

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dibandingkan tarif pelayanan kelompok pasien rekanan. Tarif pelayanan yang ditetapkan Klinik An-Nur tahun 2011 disajikan pada Tabel 1.3.

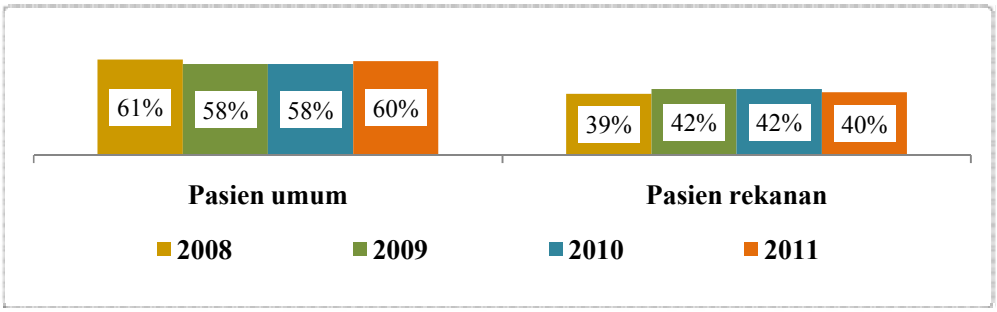
Tabel 1.3 Tarif Klinik An-Nur Bandung per Desember 2011

Klinik	Pasien			
	Umum	Rekanan		
		Kapitasi	Tarif khusus	Diskon 10%
Umum	30.000	2.000	10.000	27.000
Gigi (konsultasi)	40.000	9.000	-	36.000
Gigi (tindakan)	variasi	variasi	-	variasi
Penyakit Dalam	150.000	-	-	135.000
Anak	120.000	-	-	108.000
Gizi	100.000	-	-	80.000
Mata	80.000	-	-	72.000

Sumber: Data olahan (2012)

Perbedaan tarif kedua kelompok pasien ini berkaitan dengan kontribusinya pada omset penjualan klinik (Gambar 1.2). Kelompok pasien umum memberikan kontribusi pada omset penjualan klinik sebesar 58–61% dan kontribusi pasien rekanan sebesar 39–42%.

Gambar 1.2 Proporsi Kontribusi Kelompok Pasien Umum dan Pasien Rekanan Terhadap Omset Penjualan Klinik An-Nur Bandung Periode Tahun 2008–2011



Sumber: Data olahan (2012)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Disamping kontribusinya pada omset penjualan klinik, sistem pembayaran kelompok pasien umum yang bersifat langsung memberikan kemudahan bagi klinik dalam melakukan pengelolaan likuiditas. Mengingat besarnya potensi kelompok pasien umum ini, peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian pada masalah penurunan tingkat kunjungan kelompok pasien umum karena berpeluang pada terjadinya penurunan omset penjualan klinik.

Penetapan tarif pelayanan perlu pula didasarkan atas persepsi pasien tentang nilai yang akan diperolehnya. Nilai yang baik bagi pasien tidaklah selalu sama dengan harga yang murah. Pasien tentunya menginginkan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, yang sesuai dengan sejumlah biaya dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya. Perpaduan yang baik antara penetapan tarif pelayanan dan upaya peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pasien tentunya akan diikuti dengan kepuasan.

Tentunya dari kajian penelitian atas penilaian tarif pelayanan dan kualitas layanan serta tingkat kepuasan dari sudut pandang pasien ini diharapkan klinik dapat menarik manfaat dalam merancang strategi guna menghantarkan nilai yang sesuai dengan harapan pasien. Peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan strategi dalam menciptakan diferensiasi dan *positioning* fasilitas kesehatan sehingga tercapai *superior performance* dalam sudut pandang pasien. Strategi tersebut merupakan rangkaian langkah jangka panjang yang melibatkan keseriusan dan komitmen dari seluruh fungsional manajemen baik itu sumber daya manusia, operasional, keuangan, dan pemasaran.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

(1) Bagaimana tarif pelayanan dan kualitas layanan serta tingkat kepuasan yang diberikan Klinik An-Nur pada kelompok pasien umum.

(2) Seberapa besar hubungan tarif pelayanan dengan kualitas layanan.

(3) Seberapa besar tarif pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

(4) Seberapa besar kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

(5) Seberapa besar tarif pelayanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

1.3 Tujuan Penelitian

(1) Mengetahui tanggapan kelompok pasien umum tentang tarif pelayanan dan kualitas layanan di Klinik An-Nur serta tingkat kepuasannya.

(2) Mengetahui besarnya hubungan tarif pelayanan dengan kualitas layanan.

(3) Menganalisis seberapa besar tarif pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

(4) Menganalisis seberapa besar kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

(5) Menganalisis seberapa besar tarif pelayanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum di Klinik An-Nur.

1.4 Manfaat Penelitian

(1) **Praktis**:

a) **S**ebagai informasi bagi Klinik An-Nur perihal tanggapan kelompok pasien umum atas tarif pelayanan yang ditetapkan dan mengetahui kualitas layanan yang diharapkan serta tingkat kepuasannya.

b) Sebagai bahan masukan bagi Klinik An-Nur dalam menetapkan langkah-langkah peningkatan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien sebagai strategi dalam pemasaran yang berorientasi pada pasien.

(2) **Akademik**

Sebagai kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan berupa kajian bidang pemasaran dalam industri jasa kesehatan khususnya tentang hubungan antara tarif pelayanan dan kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

1.5 Sistematika Penulisan

(1) **Bab 1 Pendahuluan**

Menyajikan pernyataan peneliti tentang latar belakang penelitian yang berangkat dari permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian. Dalam bab

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pendahuluan ini juga disampaikan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian.

(2) **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Disampaikan kajian peneliti dari berbagai pustaka dan jurnal penelitian terdahulu yang terkait dengan variabel-variabel yang diteliti, yakni tarif, kualitas layanan, dan tingkat kepuasaan pada sektor jasa. Melalui kajian pustaka diharapkan peneliti memperoleh dasar dalam menyelesaikan permasalahan penelitian. Disajikan juga penalaran peneliti yang disusun dalam kerangka pemikiran yang selanjutnya menjadi hipotesis penelitian untuk diuji secara empiris.

(3) **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Menjelaskan metode dan analisis penelitian yang digunakan, bagaimana teknik pengujian data terhadap variabel-variabel yang diteliti serta rancangan analisis data dan pengujian hipotesa.

(4) **Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Memuat data hasil penelitian dan bahasan interpretasi peneliti terhadap data hasil penelitian.

(5) **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Menyajikan jawaban atas permasalahan dan tujuan penelitian.

(6) **Daftar Pustaka**

Menyajikan daftar pustaka yang digunakan peneliti.

(7) **Lampiran**

Melampirkan berbagai data pelengkap yang menunjang penelitian.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional