

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kesehatan adalah sebuah kebutuhan yang penting bagi setiap individu. Setiap individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari harus berada dalam kondisi yang sehat. Sehingga kesehatan adalah faktor penting untuk melanjutkan kehidupannya dengan layak.

Pemerintah mengatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, bahwasanya setiap individu memiliki hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang diperhatikan oleh pemerintah sebagai upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Pemerintah memiliki peran sebagai pembuat regulasi, memberikan arahan serta sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam regulasinya mengatur mengenai jaminan agar pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan memiliki tujuan untuk memberi kesehatan kepada masyarakat. Beberapa bentuk layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan layanan kesehatan lainnya bertanggungjawab dalam merawat, mengobati dan mengupayakan kesembuhan serta kesehatan pasien (Safiera, 2016). Pelayanan dasar yang diberikan kepada pasien berupa: (1) Pelayanan kesehatan ibu hamil; (2) Pelayanan kesehatan ibu

bersalin; (3) Pelayanan kesehatan bayi baru lahir; (4) Pelayanan kesehatan balita; (5) Pelayanan kesehatan pada usia Pendidikan dasar; (6) Pelayanan kesehatan pada usia produktif; (7) Pelayanan kesehatan pada usia lanjut; (8) Pelayanan kesehatan penderita hipertensi; (9) Pelayanan kesehatan penderita DM (*Diabetes Melitus*); (10) Pelayanan kesehatan ODGJ berat; (11) Pelayanan kesehatan orang terduga *tuberculosis*; (12) Pelayanan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi HIV. Selain dari sisi pelayanan, sarana, prasarana dan alat penunjang juga diperlukan untuk kelancaran dalam pelayanan kesehatan. Upaya tersebut bertujuan untuk memberikan kesehatan dan kenyamanan kepada konsumen yang berkunjung.

Perkembangan pelayanan kesehatan yang semakin positif membuat konsumen semakin membandingkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Handayani (2016) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang menunjukkan adanya hubungan antara harapan dan kinerja pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan yang mengecewakan konsumen merupakan penyebab dari kegagalan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu berbagai jasa layanan kesehatan berupaya untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dengan memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan berkualitas (Supartiningsih, 2016). Persaingan diantara jasa pelayanan kesehatan menuntut untuk setiap lembaga layanan kesehatan selalu memberikan pelayanan terbaik. Sehingga konsumen akan memilih pelayanan yang memiliki kualitas sesuai dengan harapan konsumen dan memberikan

kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit menyebutkan bahwa standar kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan sebesar 90%. Hal itu akan menjadi acuan bagi setiap jasa layanan kesehatan tidak terkecuali pada sebuah klinik.

Menurut Handayani (2016) kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah pelayanan. Kepuasan konsumen muncul dari kinerja pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan membandingkan harapan dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Pohan dalam Handayani (2016) mengemukakan bahwa kepuasan pasien akan muncul apabila pelayanan kesehatan yang dirasakan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Parasuraman dalam Khusaini (2016) menyatakan konsep pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan unsur-unsur yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan keandalan (*reliability*). Menurut Supartiningsih (2016) kepuasan konsumen juga menjadi cerminan pelayanan yang konsumen terima. Kepuasan yang dirasakan konsumen dari sebuah pelayanan akan meningkatkan dan membentuk loyalitas (*Brand Loyalty*) yang semakin kuat (Hatitiningtiya, 2016). Loyalitas konsumen akan menjadi media promosi yang menguntungkan bagi sebuah perusahaan tanpa mengeluarkan tambahan biaya promosi, baik itu perusahaan barang

maupun perusahaan jasa seperti jasa layanan kesehatan. Hal tersebut akan memiliki dampak positif berupa bertambahnya jumlah konsumen.

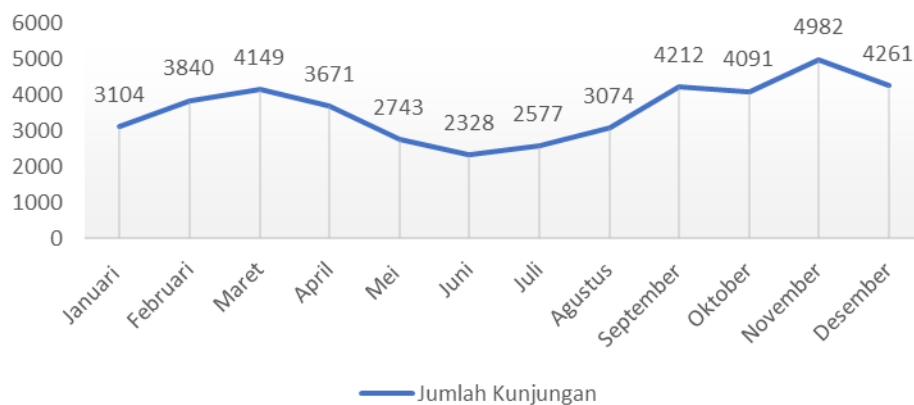
Konsep islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari setiap usaha yang sedang dijalankan harus memberikan sesuatu dengan berkualitas kepada orang lain. Hal tersebut tercantum pada Q.S Al Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Pada penelitian ini peneliti memilih Klinik Pratama Firdaus sebagai studi kasus. Klinik Pratama Firdaus merupakan klinik yang dimiliki oleh pihak swasta. Klinik Pratama Firdaus berlokasi di Jl. Kapten Piere Tendean No. 56, Wirobrajan, Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan berupa, pelayanan dokter gigi, klinik untuk berhenti merokok, pelayanan konseling, pelayanan USG kehamilan, pelayanan kebinanan dan pelayanan rawat jalan atau pelayanan oleh dokter umum serta klinik juga memiliki

kegiatan senam sehat satu kali dalam seminggu yang diadakan setiap hari rabu. Klinik Pratama Firdaus setiap tahunnya memiliki target jumlah pasien yang datang, dengan adanya target Klinik Pratama Firdaus dapat melihat pencapaian mereka selama satu tahun berjalan. Perharinya pasien yang datang ke Klinik Pratama Firdaus rata-rata mencapai 100-150 pasien. Jumlah kunjungan pasien ke Klinik Pratama Firdaus pada tahun 2017 ditunjukkan oleh gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber: Klinik Pratama Firdaus

GAMBAR 1.1.
Jumlah Kunjungan Pasien Ke Klinik Pratama Firdaus 2017

Klinik Pratama Firdaus juga melayani pasien yang menggunakan BPJS. Setiap tahunnya tingkat kapitasi kepesertaan pada Klinik Pratama Firdaus terus meningkat. Kapitasi adalah besaran pembayaran per-bulan yang dibayar di muka kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama berdasar jumlah peserta terdaftar. Target dan pencapaiannya Klinik Pratama Firdaus ditunjukkan oleh gambar 1.2 :



Sumber: Klinik Pratama Firdaus

GAMBAR 1.2.
Target dan Pencapaian Tingkat Kapitasi

Melihat fenomena terdapat persaingan pada klinik kesehatan yang dimana pasien akan mencari klinik yang memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Serta fenomena peningkatan tingkat kapitasi BPJS pada Klinik Pratama Firdaus yang melebihi target yang telah ditetapkan. Untuk itu peneliti tertarik untuk menganalisa determinasi kepuasan yang konsumen rasakan terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Firdaus yang memiliki pencapaian tingkat kapitasi yang meningkat dan melebihi target pada dua tahun terakhir. Peneliti dalam menganalisis menggunakan metode Regresi Linier Berganda dan didukung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode tersebut diperkenalkan pertama kali pada tahun 1977 oleh Martilla dan James. Metode tersebut bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan kinerja pelayanan yang diterima (Brandt, 2000) Sehingga dapat diketahui gambaran tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui unsur-unsur yang harus diperbaiki dan dipertahankan ataupun

yang harus ditingkatkan oleh Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan penjelasan diatas maka judul pada penelitian ini adalah **DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA FIRDAUS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA.**

B. BATASAN MASALAH

1. Penelitian ini mengukur determinan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Firdaus UMY
2. Penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y) dan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance* sebagai variabel (X)
3. Penelitian ini khusus dilakukan terhadap pasien Klinik Pratama Firdaus
4. Waktu penelitian Oktober 2019 – Januari 2020

C. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan?

5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Penelitian ini bisa dijadikan referensi dalam pengambilan keputusan atau kebijakan bagi Klinik Pratama Firdaus
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai sumber acuan bagi peneliti berikutnya