

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat, maka dalam beraktifitas sehari-hari mereka akan terganggu dan tidak akan berjalan dengan baik. Masyarakat saat ini mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu hal yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2000). Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sebuah hal sangat dibutuhkan. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang.

Salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat, maka dalam beraktifitas sehari-hari mereka akan terganggu dan tidak akan berjalan dengan baik. Masyarakat oleh masyarakat. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan

bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu masyarakat juga semakin pandai dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, puskesmas, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan. Klinik Jelekong merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan di daerah Jelekong Baleendah Bandung. Klinik Jelekong membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain dokter jaga yang bertugas selalu siap dan ada di klinik kapan pun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapan pun tanpa bisa diprediksi. Apalagi bila penyakitnya memerlukan penanganan medis dengan segera, maka seseorang mau tidak mau akan mendatangi tempat-tempat pelayanan kesehatan atau dengan memanggil dokter ke rumah (home visit) untuk mendapatkan penanganan medis secepatnya. Fasilitas tersebut diberikan Klinik Jelekong kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa Klinik Jelekong dengan segera. Sehingga kapan pun masyarakat membutuhkan, Klinik Jelekong akan siap melayaninya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan

kesehatan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya Klinik Jelekong mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi social dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya Klinik Jelekong melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, Klinik Jelekong perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Klinik Jelekong salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang tidak lepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya yang semakin hari semakin bertambah. Kottler (1995) mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Organisasi yang berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Oleh sebab itu Klinik Jelekong selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan

agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan yang lainnya dengan cara selalu memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Jika pelanggan merasa tidak puas, maka akan meninggalkan perusahaan yang akan menyebabkan penurunan penjualan dan selanjutnya akan menurunkan laba bahkan kerugian bagi perusahaan.

Menurut Schnaars dalam Tjiptono dan Chandra (2005), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono et al, 2003). Kualitas pelayanan penting dalam menarik, memuaskan, dan mempertahankan pelanggan (Heskett et al., 1997; Schneider et al., 1998; Storbacka et al., 1994). Berdasarkan penelitian (AC Nielsen Indonesia pada April 2004), bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik pelanggan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan yang nantinya diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Parasuraman et al. (1998) menyatakan bahwa ukuran kualitas jasa yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang konsumen harapkan dengan yang diterima, sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi konsumen

terhadap jasa yang diterima. Persepsi terhadap kualitas jasa merefleksikan evaluasi konsumen terhadap jasa yang mereka rasakan pada saat tertentu. Mereka mengembangkan SERVQUAL dengan menyusun kembali ke-10 faktor yang menentukan kualitas layanan menjadi lima dimensi yang mencerminkan hal-hal penting dalam memahami kualitas layanan.

Kelima dimensi yang dimaksud adalah Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Sedangkan loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh Klinik Jelekong serta untuk tetap menjadi pelanggan dari klinik Jelekong tersebut. Karakteristik dari loyalitas didasarkan pada keterkaitan pelanggan terhadap Klinik Jelekong yang diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang/ kunjungan ulang. Sedangkan eksistensi konsumen yang loyal, tidak hanya bersedia membeli ulang produk atau jasa ketika mereka membutuhkan, tetapi juga kesediaannya untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, anggota keluarga, dan keluarga mereka.

Berikut disajikan data jumlah kunjungan pada Klinik Jelekong pada bulan September 2011 sampai Agustus 2012.

Tabel 1.1

Data Jumlah Pasien Bulan September 2011 – Agustus 2012

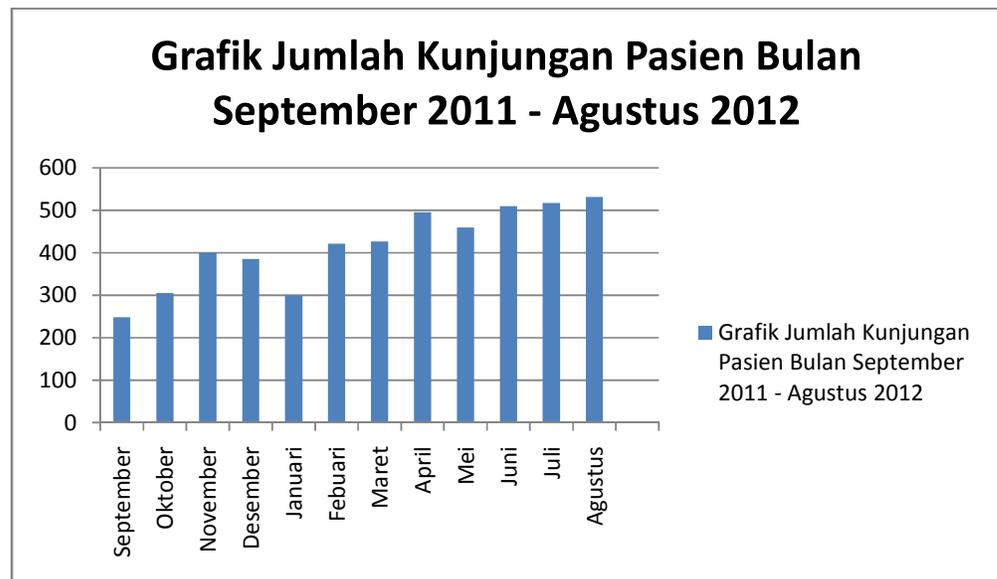
Bulan	Jumlah Pasien	Rata-rata Per Hari
September	248	8
Oktober	305	10
November	400	13
Desember	385	12
Januari	300	9
Febuari	421	15
Maret	427	14
April	496	16
Mei	459	15
Juni	510	17
Juli	517	17
Agustus	532	18
Jumlah	5000	

Sumber : Klinik Jelekong 2012

Data jumlah pasien di atas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Bulan September 2011 - Agustus 2012



Sumber : Klinik Jelekong 2012

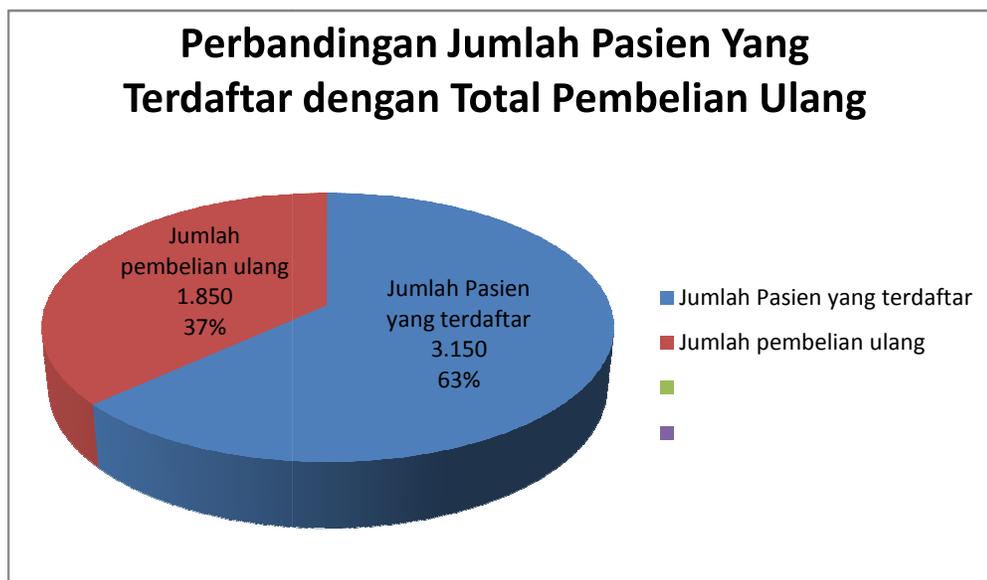
Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien Klinik Jelekong dari bulan September 2011 – Agustus 2012 masih flukatif. Hal tersebut berpengaruh kepada pendapatan Klinik Jelekong yang secara otomatis juga berflukatif mengikuti fluktuasi jumlah pasien yang datang. Selain itu pencapaian jumlah kunjungan pasien tersebut belum memenuhi harapan dari

manajemen yang menetapkan target tahun pertama bisa mencapai angka 600 pasien per bulan atau rata-rata 20 pasien per hari.

Berikut disajikan diagram perbandingan jumlah pasien yang terdaftar dengan total pembelian ulang di Klinik Jelekong pada bulan September 2011 – Agustus 2012 .

Gambar 1.2

**Perbandingan Jumlah Pasien Yang Terdaftar dengan Total
Pembelian Ulang**



Sumber : Klinik Jelekong 2012

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa total kunjungan pasien pada Bulan September 2011 – Agustus 2012 adalah 5000. Kemudian pada diagram 1.1 diketahui bahwa jumlah pasien yang terdaftar adalah sebanyak 3.150 atau 63% dari total kunjungan pasien. Pasien yang terdaftar adalah pasien yang pertama kali berobat dan diberi kartu berobat. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa selisih antara Total Kunjungan Pasien dan Jumlah Pasien Yang Terdaftar merupakan Jumlah Pembelian Ulang. Dari data diatas diketahui sebanyak 1.850 pembelian ulang atau 37% dari total kunjungan, jumlah tersebut diperoleh dari selisih antara total kunjungan (5.000) dengan jumlah pasien yang terdaftar (3.150).

Total pembelian ulang yang terjadi di Klinik Jelekong yaitu sebesar 1.850 atau 37% dari total kunjungan, ini dapat mengindikasikan bahwa pasien puas terhadap pelayanan Klinik Jelekong dan mereka pun melakukan pembelian ulang di Klinik Jelekong. Menurut Kotler dan Armstrong (1996), produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Salah satu cara utama untuk mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan berusaha untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Karena jika kualitas pelayanan tidak dapat memenuhi apa yang diharapkan maka pelanggan akan menjadi tidak tertarik untuk memakai jasa layanan tersenut, akan tetapi apabila yang terjadi itu sebaliknya maka pelanggan akan terus menggunakan penyedia jasa tersebut. Demikian juga sebaliknya, jika

pelanggan merasa tidak puas maka dapat mengakibatkan pelanggan pindah ke tempat penyedia jasa lain.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS RAWAT JALAN PASIEN PADA KLINIK X DIBANDUNG (STUDI KASUS KLINIK JELEKONG BALEENDAH)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien Klinik Jelekong masih flukatif. Ini berpengaruh pada pendapatan yang diperoleh yang otomatis berfluktuatif juga. Jumlah pembelian ulang yang telah terjadi di Klinik Jelekong yaitu sebanyak 1.850 atau 37% dari total kunjungan pasien. Dengan data tersebut mengindikasikan bahwa pasien puas akan pelayanan yang berikan oleh Klinik Jelekong. Meningkatkan pendapatan dan keberlangsungan usaha di masa yang akan datang, Klinik Jelekong perlu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien datang dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien agar dapat bersaing dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan yang lainnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Jasa Pelayanan yang meliputi variabel bukti langsung Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) yang dilakukan Klinik X di Bandung ?
2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan yang meliputi variabel bukti langsung Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) terhadap loyalitas rawat jalan pasien pada Klinik X di Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Untuk sebagai syarat kelulusan S1 di fakultas ekonomi manajemen Universitas Kristen Maranatha

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana kualitas jasa pelayanan meliputi variabel bukti langsung Berwujud (*Tangibels*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) yang dilakukan Klinik X di Bandung ?

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa pelayanan meliputi variabel bukti langsung Berwujud (*Tangibels*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsive*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*) terhadap loyalitas rawat jalan pasien pada Klinik X di Bandung?

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat bagi Klinik Jelekong :

Memberi masukan kepada manajemen Klinik Jelekong tentang persepsi pasien mengenai kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dan saran-saran perbaikan yang berguna dalam menentukan strategi yang tepat pada masa yang akan datang.

2. Manfaat bagi penulis :

Untuk menambah pengetahuan dan menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat selama perkuliahan, khususnya tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap loyalitas dan untuk memenuhi persyaratan akademis untuk mengikuti sidang sarjana lengkap Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

3. Manfaat bagi akademis :

Sebagai pengetahuan dan pengalaman bagi Universitas Kristen Maranatha dan orang-orang yang terdapat didalamnya bahwa kualitas jasa pelayanan dapat memengaruhi loyalitas pasien.

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi uraian tentang landasan teori dan bahasan-bahasan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian dilakukan secara operasional, variabel penelitian, dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasasn yang meliputi deskripsi obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi uraian tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang di dapat dari saran-saran terhadap hasil penelitian.