

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal penting, sebab dengan kesehatan yang baik manusia dapat mempertahankan hidupnya. Pandangan ini jelas sudah ada sejak dahulu. Setiap manusia ingin sehat, otomatis kesehatan telah menjadi kebutuhan hidup. Kemudian seiring dengan kemajuan jaman, perkembangan di bidang kedokteran dan kesehatan pun bertambah maju. Demikian pula dengan pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan setiap orang. Oleh karena itu menjadi menarik untuk menilai sejauh mana pelayanan kesehatan di Indonesia telah dapat menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia yang besar dan majemuk.

Poliklinik Universitas Kristen Maranatha adalah perwujudan dari pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha kepada masyarakat luas baik warga kampus sendiri maupun masyarakat di sekitar yang membutuhkan. Dengan kenyataan bahwa jumlah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha cukup besar, seharusnya poliklinik UKM akan melayani banyak pasien. Tetapi berdasarkan penelitian dari Muhamad Roqiyudin “Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan mahasiswa kedokteran UKM ke poliklinik UKM” tahun 2001 dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan fasilitas poliklinik sebagai sarana pengobatan masyarakat sangat minim jika dibandingkan antara jumlah total pengunjung poliklinik UKM dengan jumlah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha.

Bila kita membuat analogi dengan suatu industri, jumlah populasi manusia yang tinggi adalah suatu peluang dalam pemasaran. Sebagai contoh adalah Indonesia sendiri yang menjadi tempat investasi banyak perusahaan

asing dan sekaligus menjadi tempat untuk memasarkan produk. Namun sekarang dunia industri mulai berpaling ke RRC, dan tingkat pertumbuhan ekonomi RRC menjadi yang paling tinggi di dunia. Kesuksesan RRC dimulai dari kesungguhan mereka dalam melaksanakan reformasi politik, hukum, keamanan dan ekonomi di semua lapisan. Ditambah dengan potensi Sumber Daya Manusia yang handal, melimpah dan tentunya murah, RRC menjadi tempat yang ideal untuk mengembangkan industri dan dapat menjanjikan kepuasan kepada negara atau perusahaan yang menanamkan modalnya. Hal ini menjadikan RRC sebagai pesaing bagi negara-negara berkembang termasuk Indonesia.

Demikian pula dengan poliklinik UKM, di Bandung banyak terdapat poliklinik. Dan Bandung tumbuh sebagai kota metropolitan dengan penduduk yang heterogen. Oleh karena itu poliklinik UKM perlu memiliki kelebihan untuk dapat menghadapi persaingan dan juga untuk memenuhi kebutuhan setiap manusia akan hidup sehat. Berarti bila dibandingkan dengan politik ekonomi RRC saat ini Poliklinik UKM harus dapat meyakinkan pengunjung bahwa poliklinik UKM dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan dari pengunjung sendiri.

Kepuasan didapat apabila sesuatu yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian kepuasan bersifat tidak universal. Setiap manusia mempunyai batasan masing-masing tentang kepuasan. Oleh karena itu penulis menganggap penting untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM.

1.2. Identifikasi Masalah

Apakah kualitas menentukan kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik Universitas Kristen Maranatha?

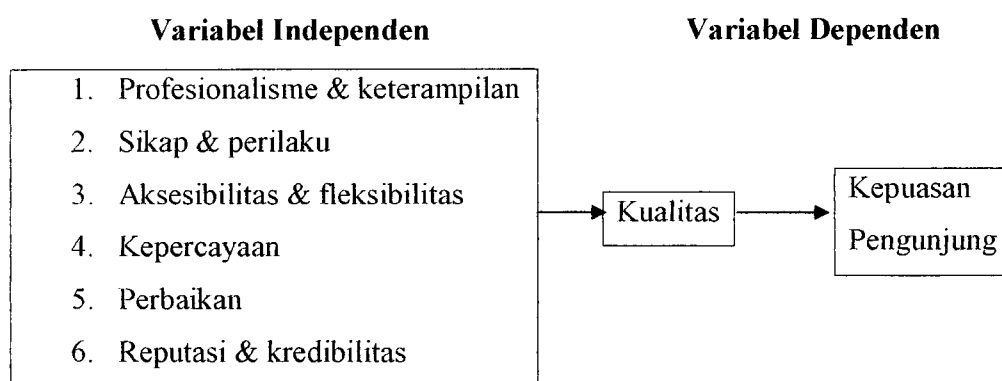
1.3. Tujuan Penelitian

- Tujuan Umum:
Mengetahui apakah kualitas mempengaruhi kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM.
- Tujuan Khusus:
Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung klinik umum poliklinik UKM.

1.4. Kegunaan Penelitian

- Untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis suatu karya ilmiah dalam bidang ilmu kedokteran..
- Sebagai bahan masukan untuk pengembangan poliklinik UKM.
- Sebagai sumbangan terhadap masyarakat, dimana penulis dapat memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan yang bermutu di poliklinik UKM.

1.5. Kerangka Pemikiran



1.6. Metodologi

- Metode penelitian : Deskriptif Analitik
- Rancangan Penelitian : Cross Sectional
- Pengumpulan Data : Survei
- Instrumen : Kuesioner
- Responden : Pengunjung klinik umum poliklinik UKM
- Sample : Total Populasi

1.7. Lokasi dan Waktu

- Lokasi : Poliklinik Universitas Kristen Maranatha
 - Waktu : September-Desember 2003
-