

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam hidup sehari-hari, kita tidak mungkin lepas dari yang namanya jasa dan sangat banyak terbantu olehnya, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Dewasa ini, pelayanan kesehatan sangat memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Karena dengan dimilikinya tubuh yang sehat, maka setiap orang dapat melakukan hal-hal yang lebih berguna. Akan menjadi suatu hal yang percuma jika seseorang hidup dengan makmur tetapi kondisi tubuhnya tidak mendukung. Oleh sebab itu kesehatan merupakan hal yang sangat utama.

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan yang semakin pesat di segala bidang (khususnya kesehatan), maka tuntutan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi juga semakin besar. Oleh sebab itu, semua badan pelayanan kesehatan dituntut untuk bisa meningkatkan kualitasnya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, setiap badan pelayanan kesehatan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Dengan dipahami dan dipenuhinya harapan konsumen serta kebutuhan mereka, maka setiap badan pelayanan kesehatan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mengingat kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang semakin besar, Klinik Darma Bakti membuka usaha bidang kesehatan berupa pengobatan alternatif yaitu berupa tusuk jarum (akupunktur) yang terbuka untuk umum. Sebagai salah satu badan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh konsumennya, klinik Darma Bakti seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik. Pada kenyataannya masih ada saja keluhan-keluhan yang diterima oleh klinik ini yang berhubungan kualitas pelayanannya. Dengan adanya keluhan ini, maka pihak manajemen klinik Darma Bakti ingin memperbaiki kualitas

pelayanannya yang membuat para pengguna jasa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh klinik ini.

Hal ini dikarenakan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa akan membuat pengguna jasa merasa puas dan jika pengguna jasa merasa puas maka pengguna jasa akan kembali untuk memakai jasa akupunktur tersebut dan menjadi pelanggan yang setia pada klinik, sedangkan pelayanan yang buruk akan membuat pengguna jasa merasa kecewa. Kekecewaan pengguna jasa dapat berakibat fatal bagi klinik, karena pengguna jasa yang merasa kecewa akan hilang rasa kepercayaannya sehingga pengguna jasa akan beralih ke tempat lain.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah yang dihadapi Klinik Darma Bakti saat ini adalah masih adanya keluhan dari konsumen seperti kurang ramahnya asisten klinik, dll. Hal tersebut dapat membuat para pengguna jasa Klinik Darma Bakti beralih ke klinik akupunktur lain. Jika hal ini tidak segera diatasi, maka dapat dimungkinkan *image* yang diberikan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan klinik Darma Bakti akan memburuk dan mempengaruhi kepercayaan para pengguna jasa pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Darma Bakti.

### **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Agar pengamatan lebih spesifik, penulis memberikan batasan-batasan supaya masalah yang dihadapi tidak melebar, tetapi menjadi lebih baik dan terarah.

Adapun pembatasan masalah pengamatan ini adalah :

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada konsumen yang telah menggunakan jasa klinik minimal 1 kali.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap konsumen penting dalam memilih badan pelayanan kesehatan ?
2. Bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan Klinik Darma Bakti saat ini (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas layanan Klinik Darma Bakti (Gap 1) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Klinik Darma Bakti (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Klinik Darma Bakti (Gap 3) ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Klinik Darma Bakti (Gap 4) ?
7. Usulan usaha apa yang harus dilakukan Klinik Darma Bakti untuk meminimasi kesenjangan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih badan pelayanan kesehatan.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa baik persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan Klinik Darma Bakti saat ini.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas layanan Darma Bakti.

4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Darma Bakti.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Darma Bakti.
6. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh Klinik Darma Bakti.
7. Membantu memberikan usulan kepada Darma Bakti untuk meminimasi kesenjangan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dari uraian yang telah diberikan diatas, maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian ini.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian, secara garis besar terdiri dari.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi langkah-langkah secara sistematis yang akan dilakukan pada penelitian ini dari awal hingga akhir untuk memecahkan setiap permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dimana data-data tersebut diperoleh langsung dari berbagai sumber dengan melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Berisi pengolahan data Gap 1 hingga Gap 5 beserta penyebab masing-masing gap, serta penganalisaan hasil-hasil yang didapatkan dari

pengolahan data, berupa penganalisaan terhadap kesenjangan (gap) yang terjadi antara harapan dan persepsi konsumen, beserta analisis terhadap penyebab gap 1, gap 2, gap 3, gap 4 dan gap 5.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah didapatkan, beserta saran-saran bagi Klinik Darma Bakti agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.