

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu aspek yang sering terlupakan namun sebenarnya sangatlah penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Pada prinsipnya kesehatan merupakan hak dasar manusia dan anugerah Tuhan yang harus dipelihara dan ditingkatkan kualitasnya, oleh sebab itu setiap orang wajib bertanggung jawab memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatannya. Namun jika melihat kondisi lingkungan saat ini, yang sudah semakin tercemar oleh banyaknya polusi maka wajarlah jika manusia lebih mudah terserang berbagai macam penyakit.

Ketika kondisi kesehatan mulai terganggu maka orang akan segera membutuhkan jasa pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (**Kotler,1997**). Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat (**Levey & Loomba, 1973**).

Ada beberapa lembaga yang memberikan jasa pelayanan kesehatan diantaranya adalah Rumah Sakit, Puskesmas, dan klinik kesehatan. Penelitian ini memilih klinik JPKM sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan. Klinik JPKM didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat, meliputi tindak pencegahan penyakit (preventif), tindak peningkatan kesehatan (promotif), pengobatan penyakit (kuratif) dan tindak pemulihan kesehatan (rehabilitatif), dengan menganut nilai kasih, manusiawi, kualitas pelayanan terbaik dan kepuasan pengguna jasa.

Untuk merealisasikan kualitas pelayanan terbaik sesuai nilai yang dianut, klinik JPKM menyediakan berbagai macam fasilitas fisik dan fasilitas pelayanan yaitu, klinik khusus untuk pengguna jasa JPKM, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruang klinik dan toilet, pendingin udara di dalam ruangan klinik, dilayani oleh petugas yang berpenampilan rapi dan bersih, jadwal praktek dokter yang teratur dan disediakan pula petugas keamanan, dokter dan perawat khusus untuk pengguna jasa JPKM dan ketika hendak berobat pengguna jasa cukup membayar biaya administrasi sebesar Rp. 1000,-. Selain itu, jika diperlukan, pengguna jasa mendapatkan fasilitas rawat inap sebesar Rp. 1.000.000,- per tahun.

Selain fasilitas-fasilitas tersebut di atas, terdapat fasilitas lain yang menjadikan klinik JPKM berbeda dengan klinik kesehatan lainnya yaitu fasilitas asuransi sebagai cara pembayaran. Maksud dari prinsip asuransi tersebut adalah agar pembiayaan lebih terkontrol dan efisien serta mutu pelayanan tetap terjamin. Dengan cara pembayaran tersebut maka pengguna jasa akan dikategorikan ke dalam 3 macam paket yaitu:

1. Paket Dasar : Rp. 35.000,-/bulan/orang
Plafon Rawat Inap : Rp. 1.000.000,-/tahun
2. Paket Khusus : Rp. 50.000,-/bulan/orang
Plafon Rawat Inap : Rp. 1.000.000,-/tahun
3. Paket Maskot (≥ 56 thn) : Rp. 125.000,-/bulan/orang
Plafon Rawat Inap : Rp. 1.000.000,-/tahun

Jika dilihat dari kategori di atas, terlihat untuk masing-masing paket, premi setiap bulan berbeda sedangkan plafon rawat inap sama untuk setiap paket, hal ini disebabkan klinik JPKM lebih difokuskan pada pelayanan rawat jalan yang diasumsikan lebih sering dibutuhkan dibandingkan rawat inap. Adanya berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM diharapkan dapat meningkatkan penilaian pengguna jasa klinik JPKM terhadap kualitas pelayanan klinik JPKM di rumah sakit "X".

Dengan menjadi pengguna jasa klinik JPKM, berarti ada kebutuhan dari para pengguna jasa untuk mendapat pelayanan kesehatan di klinik yang nyaman dan memiliki reputasi baik, disertai dengan biaya yang terjangkau. Seiring dengan hal tersebut akan muncul harapan dari para pengguna jasa JPKM bahwa pelayanan klinik JPKM dapat memenuhi kebutuhan dari para pengguna jasanya. Dengan bertempat di dalam Rumah Sakit "X" yang sudah dikenal sebagai salah satu rumah sakit swasta berkualitas baik, maka harapan dari para pengguna jasa JPKM agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan meningkat.

Klinik JPKM sebagai pihak pemberi jasa pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik bagi para

pengguna jasa klinik JPKM. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan klinik JPKM telah dipersepsi baik oleh pengguna jasa, maka pihak pemberi jasa pelayanan harus dapat mengumpulkan informasi berupa saran ataupun kritik yang dapat dijadikan sebagai acuan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak JPKM didapat informasi bahwa pihak JPKM telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna jasanya. Usaha pihak JPKM tersebut adalah dengan memperbanyak layanan penyakit yang dilindungi oleh besarnya premi per bulannya, meski harus diimbangi dengan kenaikan jumlah premi. Namun banyak pengguna jasa yang merasa keberatan dengan kenaikan premi tersebut dan akhirnya mengundurkan diri. Berdasarkan perhitungan jumlah pengguna jasa klinik JPKM di rumah sakit “X” dari tahun 2002 sampai dengan tahun 2006, didapatkan data bahwa penurunan jumlah anggota setiap tahunnya rata-rata mencapai 60%. Hal ini sangat disayangkan oleh pihak JPKM karena para pengguna jasa ternyata belum atau bahkan tidak menyadari bahwa program JPKM merupakan subsidi silang, jadi pengguna jasa yang belum menggunakan manfaat dari asuransi kesehatan sebenarnya memberikan subsidi pengobatan pada pengguna jasa yang membutuhkan manfaat asuransi kesehatan. Penurunan jumlah pengguna jasa ini berdampak pada biaya operasional yang dibutuhkan oleh klinik JPKM, oleh karena itulah pelayanan yang diberikan oleh pihak JPKM kurang dapat diberikan secara maksimal, namun walaupun banyak pengguna jasa yang mengundurkan diri masih ada pengguna jasa yang tetap bertahan dan bahkan setiap tahun selalu

ada penambahan jumlah pengguna jasa karena hanya klinik JPKM yang menawarkan pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau.

Pelayanan dari klinik JPKM di Rumah Sakit "X" yang kurang diberikan secara maksimal menimbulkan banyak keluhan dari pengguna jasa JPKM. Keluhan yang muncul dari pengguna jasa klinik JPKM dan menyebabkan sebagian besar pengguna jasa mengundurkan diri adalah kenaikan premi yang terus dilakukan namun kualitas dari pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Selain itu pengguna jasa juga mengeluhkan petugas yang bekerja terlalu lambat, prosedur rujukan ke dokter spesialis yang rumit juga sikap dokter yang dinilai kurang ramah.

Dari hasil survey awal kepada 10 orang yang masih menjadi pengguna jasa program JPKM yang sedang berobat di klinik JPKM diperoleh informasi bahwa dari segi *tangibles* (fasilitas fisik), 2 orang pengguna jasa merasa kurang nyaman dengan ruang tunggu klinik yang terlalu sempit serta jarang tersedia bahan bacaan seperti koran. 8 orang merasa ruang tunggu sudah cukup nyaman dan kebersihan cukup terpelihara.

Dari segi *reliability* (dapat diandalkan), 5 orang merasa jam buka klinik tidak sesuai jadwal dan proses rujukan kurang praktis bagi pengguna jasa. 5 orang merasa prosedur pelayanan mudah, proses pemeriksaan berlangsung cepat dan jam praktek sesuai jadwal yang berlaku.

Dalam hal *responsiveness* (kecepatan tanggapan), 7 orang merasa petugas bertindak cepat pada pengguna jasa yang memang perlu segera ditangani dan petugas mau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna jasa dengan

jelas. 3 orang merasa dokter kurang komunikatif padahal pengguna jasa perlu penjelasan yang detail tentang penyakitnya, petugas juga terlihat kurang cekatan padahal antrian sudah panjang.

Dari segi *assurance* (jaminan), 6 orang merasa ada beberapa dokter yang terkesan kurang berpengalaman dan penjelasan dokter mengenai penyakit pasien sulit dimengerti. 4 orang merasa dokter-dokter sangat handal dan memiliki kemampuan karena diagnosa yang diberikan tidak pernah salah.

Dalam hal *empathy*, 2 orang merasa petugas kurang peduli pada pengguna jasa. Pengguna jasa tidak diperlakukan layaknya orang sakit. 8 orang merasa petugas sangat perhatian pada pengguna jasa bahkan petugas ingat riwayat penyakit pengguna jasa.

Selain survey awal yang dilakukan pada pengguna jasa JPKM, peneliti juga mengumpulkan informasi dari 10 orang yang sudah tidak menjadi pengguna jasa klinik JPKM di rumah sakit "X", dan didapat informasi bahwa mereka kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas, petugas dinilai kurang ramah, lambat dalam bekerja dan ada kesan membedakan antara pengguna jasa JPKM dengan pasien rumah sakit "X" padahal pengguna jasa merasa membayar lebih mahal (premi bulanan) daripada pasien rumah sakit "X" yang tidak menjadi peserta JPKM. Selain itu mereka merasa obat yang diberikan tidak menyembuhkan sehingga harus berkali-kali berobat ke klinik JPKM.

Berdasarkan fakta didapatkan informasi bahwa sebagian pengguna jasa klinik JPKM merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM Surya Sumirat sudah baik namun ada pula sebagian pengguna jasa klinik JPKM

yang merasa bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik JPKM masih kurang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di Rumah Sakit “X” Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” yang dipersepsi oleh para pengguna jasa klinik JPKM di Rumah Sakit “X” Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” yang dipersepsi oleh pengguna jasa klinik JPKM di Rumah Sakit “X” Bandung.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” yang dipersepsi oleh pengguna jasa dan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pada dimensi-dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperdalam pemahaman mengenai bidang psikologi industri khususnya mengenai pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X”.
- 2) Diharapkan penelitian ini berguna bagi penelitian selanjutnya, terutama yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna jasa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat kualitas pelayanan beserta dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dimensi kualitas pelayanan yang harus tetap dipertahankan, menyangkut dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
- 2) Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi klinik JPKM untuk menentukan strategi terbaik yang dapat diambil agar pengguna jasa JPKM tetap menggunakan jasa pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit “X” dan dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas klinik itu sendiri.

1.5. Kerangka Pemikiran

Kualitas jasa pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dan kebutuhan pelanggan. Penilaian mengenai kualitas jasa yang diberikan pengguna jasa kepada pihak pemberi jasa dapat memunculkan perasaan senang atau kecewa, tergantung dari terpenuhi atau tidaknya harapan dan kebutuhan pengguna jasa terhadap hasil kerja pihak pemberi jasa. Penilaian tersebut dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*) dan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) oleh pengguna jasa.

Perceived Service merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa yang diterima terhadap harapan jasa yang akan diterima dari pemberi jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Perceived Service* menurut **Zeithaml (2000)** ada 4, yaitu: ***Service Encounters*** adalah tempat pelayanan yang meliputi tempat administrasi, ruang tunggu, farmasi, dan klinik JPKM itu sendiri. Jika tempat pelayanan tadi dalam keadaan bersih dan rapi maka akan mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X"; ***Evidence of Service*** adalah bukti dari pelayanan, misalnya: pelayanan yang diberikan cepat, akurat, petugas sopan dan ramah serta tersedianya fasilitas fisik dan medis yang memadai akan mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X"; ***Image*** adalah reputasi pemberi jasa yaitu reputasi klinik JPKM di Rumah Sakit "X" yang baik dan kurang baik dilihat dari sudut pandang pengguna jasa klinik JPKM, hal tersebut akan mempengaruhi

penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X"; *Price* adalah harga jasa pelayanan yang meliputi premi setiap bulan yang mahal atau murah menurut pengguna jasa. Hal tersebut akan turut mempengaruhi penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X".

Selain *Perceived Service* ada pula *Expected Service* yang berfungsi sebagai alat pembandingan bagi pengguna jasa dalam menilai suatu kualitas jasa. Harapan pengguna jasa terhadap jasa pelayanan terbentuk dari beberapa faktor yang tidak dapat dikendalikan dan berbeda pada tiap pengguna jasa, tergantung dari pendidikan, usia, status sosial, lingkungan dan pengalaman. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Expected Service* menurut **Zeithaml**, yaitu *Personal Needs*, *Enduring Service Intensifiers*, *Transitory Service Intensifiers*, *Perceived Service Alternative*, *Self Perceived Service Role*, *Situational Factor*, *Predicted Service*, *Explicit Service Promises*, *Implicit Service Promises*, *Word of Mouth*, dan *Past Experiences*. Jika dikaitkan dengan teori kebutuhan, kesenjangan antara *Perceived Service* dan *Expected Service* menggambarkan sejauh mana kebutuhan pengguna jasa klinik JPKM sudah terpenuhi

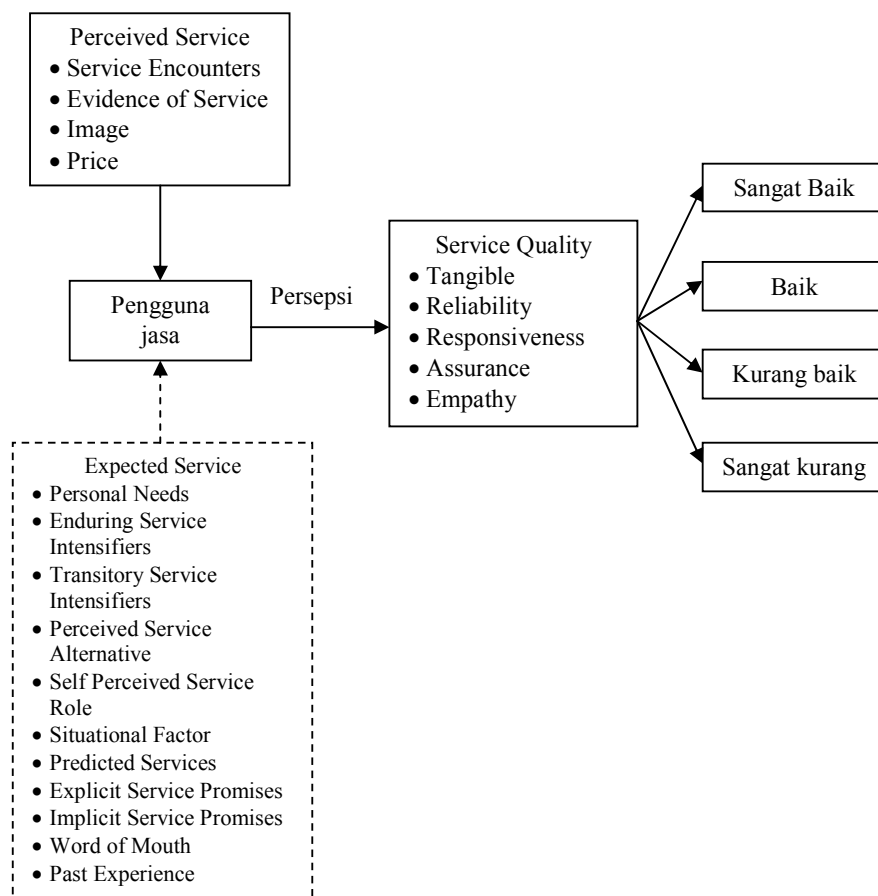
Hubungan antara klinik JPKM dengan para pengguna jasa bukan sekedar transaksi jual beli, sebab yang ditawarkan oleh klinik JPKM merupakan suatu pelayanan jasa kesehatan. Peran klinik JPKM menjadi sangat penting karena menyangkut keselamatan seseorang. Terlepas dari parah atau tidaknya penyakit yang diderita, seorang pengguna jasa klinik JPKM tetap membutuhkan pelayanan yang sigap dan cermat. Klinik JPKM adalah tempat pengguna jasa klinik JPKM

akan diperiksa dan diobati, para pengguna jasa tersebut adalah orang-orang yang benar-benar membutuhkan pelayanan dari klinik JPKM.

Agar bernilai tinggi suatu pelayanan harus memiliki kualitas. Menurut **Zeithaml (2000)** terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut merupakan dimensi-dimensi yang menentukan tingkat kualitas pelayanan klinik JPKM di Rumah Sakit "X" yang dapat dijelaskan sebagai berikut; *Tangible* (penampilan fisik) dapat dilihat dari penampilan fisik yang dapat ditangkap oleh panca indera dan peralatan medis; *Reliability* (dapat diandalkan) dapat dilihat dari pelayanan petugas yang dapat diandalkan; *Responsiveness* (kecepatan tanggapan) dapat dilihat dari kesungguhan para petugas untuk membantu pasien; *Assurance* (jaminan) dapat dilihat dari keamanan, kesopanan, memiliki keahlian dan pengetahuan petugas yang dibutuhkan untuk pelayanan; *Empathy* dapat dilihat dari kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan kata-kata yang dimengerti, berusaha untuk memahami pasien.

Seseorang yang memutuskan untuk menjadi pengguna jasa klinik JPKM berarti ada kebutuhan dari dalam dirinya akan kenyamanan, rasa aman, kecepatan, keramahan dan ketepatan ketika mendapatkan pelayanan jasa kesehatan. Hal ini sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan setiap bulan untuk menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa klinik JPKM. Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pengguna jasa tergantung dari persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh klinik JPKM di Rumah Sakit "X". Pelayanan disebut baik sekali jika klinik JPKM memberikan

pelayanan yang melebihi atau sama dengan harapan dan kebutuhan pengguna jasa klinik JPKM sedangkan pelayanan disebut kurang baik, apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan atau belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa klinik JPKM.



Bagan 1.5 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

- Kualitas pelayanan klinik JPKM Surya Sumirat di rumah sakit “X” ditentukan oleh penilaian pengguna jasa JPKM berdasarkan dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
- Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik JPKM di Rumah Sakit “X”, masing-masing pengguna jasa JPKM dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *Service Encounters*, *Evidence of Service*, *Image*, dan *Price*.