

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan klinik pelayanan kesehatan sebagai industri pemberi jasa yang saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Banyaknya klinik pelayanan kesehatan yang tersebar di seluruh Bandung dan sekitarnya, maka dipastikan persaingan di antara pelayanan kesehatan dalam pemberian jasa kesehatannya untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen, agar konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sebenarnya bukanlah hal yang baru. Layanan yang diberikan kepada konsumen harus diperhatikan. Maka konsumen bisa dipastikan akan dihadapkan dengan pilihan dan berbagai alternatif yang ada terhadap pelayanan kesehatan yang bersangkutan, oleh karena itu pelayanan kesehatan ini perlu mengetahui bagaimana mengembangkan layanannya agar selalu menjadi lebih baik.

Allah Swt berfirman dalam surat Al-Qashash Ayat 77:

وَأَبْتَغِ فِي مَاءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Q.S Al Qashash : 77). Dari penafsiran ayat tersebut mengandung bahwa manusia dapat hidup secara seimbang dengan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya, agar manusia berbuat baik terhadap sesamanya dengan tidak membuat kerusakan, tidak semena-mena memperlakukan manusia lain, dan juga lingkungan. Dalam kepuasan terhadap pelayanan, dengan memanfaatkan waktu yang ada dapat dilakukan perbaikan pelayanan agar menjadi lebih baik sehingga dapat dirasakan secara

berkelanjutan oleh seluruh manusia yang nantinya akan membutuhkan jasa pelayanan tersebut. Contohnya dengan menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima dalam memperlakukan manusia dengan sebaik-baiknya agar muncul kepuasan terhadap tindakan baik yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan sebuah klinik adalah indikator subyektif yang sangat berpengaruh terhadap perkembangannya. Umumnya masalah dalam pelayanan kesehatan yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia (tingkat kinerja) pada pelayanan kesehatan tersebut. Jasa yang diberikan akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Artinya klinik yang memberikan pelayanan kesehatan tersebut harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan atau pasiennya.

Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) adalah salah satu klinik pelayanan kesehatan dalam penanganan penyakit paru yang berlokasi di Jalan Cibadak No. 214 Bandung yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan terhadap penyakit paru, di klinik ini menyediakan 8 poli dalam pelayanannya. Pada data survey sebelumnya Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan, belum memberikan hasil yang memuaskan untuk pasien sehingga hanya memperoleh sebesar 85%. Data survey sebelumnya dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pada Tahun 2017

Sumber: Data Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2017 BBKPM Bandung

Berdasarkan data survey pada Gambar 1.1 memperlihatkan kepuasan pasien semester 1 (6 bulan pertama) di tahun 2017, sehingga di sini penulis melakukan

penilaian kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di poli DOTS (*Directly Observed Treatment Short-course*) karena ingin mengetahui kepuasan pasien di Poli DOTS dan dengan adanya fenomena yang terjadi di Indonesia, angka kasus TB (Tuberkolosis) yang terus saja meningkat tiap tahunnya, maka Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) harus melakukan peningkatan pelayanan berkelanjutan, sehingga Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) dapat membantu dalam penanganan pengobatan terhadap TB (Tuberkolosis), supaya nantinya diharapkan peningkatan terhadap kesembuhan pasien TB (Tuberkolosis).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis terhadap tenaga kerja di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) ada beberapa keluhan yang seringkali muncul adalah berupa pelayanan yang kurang memuaskan dimata pasien, kebersihan klinik maupun di poli DOTS itu sendiri yang kurang karena keterbatasan pekerja, kurangnya komunikasi antar pihak tenaga medis terhadap pasien dalam hal prosedur pengobatan. Oleh sebab itu, maka BBKPM perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan di poli DOTS sehingga sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasiennya. Pada Gambar 1.2-Gambar 1.4 menunjukkan keadaan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Bandung adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Keadaan BBKPM Lantai 1



Gambar 1.3 Ruang Antri di Poli DOTS



Gambar 1.4 Kondisi Toilet BBKPM Lantai 1

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat hal-hal penting yang akan menjadi dasar rumusan masalah dalam penelitian ini, di antaranya:

1. Apakah tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pasien di poli DOTS BBKPM Bandung?

2. Bagaimana cara mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*?
3. Variabel apa saja yang menjadi prioritas agar menciptakan kepuasan para pelanggan terhadap kinerja pelayanan di poli DOTS BBKPM Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan pasien terhadap kinerja kualitas pelayanan di BBKPM Bandung
2. Mengukur kriteria-kriteria yang akan menjadi prioritas layanan berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BBKPM Bandung
3. Memperbaiki prioritas layanan sesuai dengan kriteria yang dominan untuk dijadikan masukan dalam menciptakan kepuasan para pelanggan

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah berisikan lingkup penelitian yang dilakukan dan cakupan penyelesaian yang akan dilakukan. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini dilakukan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Bandung yang berada di Jalan Cibadak No. 214 Bandung.
2. Penelitian hanya berfokus kepada pasien yang menjalani pengobatan di poli DOTS di BBKPM Bandung.
3. Penelitian dilakukan berdasarkan tanggapan dari responden melalui penyebaran kuesioner.
4. Pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.
5. Hasil penelitian tidak digunakan sebagai strategi pemasaran secara langsung, hanya sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun sedemikian rupa dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran secara jelas. Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian tentang rumah sakit, kualitas pelayanan, jasa, samplinh, kuesioner, metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* sebagai penunjang untuk mengolah dan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi, dan metode pengolahan data yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung, mengenai objek penelitian, proses pengerjaan dan hasil pengamatan serta pengolahan data.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini berisikan analisa-analisa yang dapat diambil dari hasil pengamatan dan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan beberapa saran yang ditujukan baik pada proses pengerjaannya maupun pada pihak-pihak terkait yang dapat dijadikan suatu bahan perbaikan untuk kedepannya.