

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan meliputi berbagai aspek kehidupan dan mencakup berbagai bidang, termasuk layanan kesehatan. Layanan ini diakui sebagai hak setiap warga Indonesia sesuai dengan UUD 1945 pasal 28H ayat (1), yang menegaskan bahwa semua individu berhak atas akses penuh terhadap pelayanan kesehatan. Karena itu, rumah sakit, klinik dan puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang bermutu, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, sambil tetap menjunjung tinggi kode etik profesi dan standar medis. (Ikhwanul Muslimin et al., 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sarana atau lokasi yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan promosi (peningkatan), pencegahan, pengobatan, dan pemulihan dalam bidang kesehatan, yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. (Widijati Imam et al., 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis dasar atau khusus dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dengan maksud mendekatkan pelayanan tersebut kepada masyarakat (Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, 2022). Salah satu dari fasilitas pelayanan kesehatan adalah klinik. Berdasarkan jenis layanannya, klinik terbagi menjadi klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama menyediakan layanan kesehatan dasar, sedangkan klinik utama menyediakan layanan medis spesialis dan dasar (Sihombing & Irawan, 2019). Saat ini, terdapat 395 klinik di Kabupaten Bekasi, yang terdiri dari 386 klinik pratama dan 9 klinik utama (Dinas Kesehatan, 2021). Salah satunya adalah Klinik Central Medika Bekasi.

Klinik Central Medika Bekasi merupakan salah satu klinik pratama yang berada di Jalan Pilar Sukatani No. 84, Cikarang, Kabupaten Bekasi. Fasilitas ini mencakup bangunan dengan ruang pelayanan kesehatan, fasilitas toilet, area parkir, mobil ambulans, serta kantor untuk staf administrasi klinik. Di sini, tersedia berbagai

layanan kesehatan termasuk poli umum, poli gigi, serta poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), poli KB, poli persalinan, poli refraksi, UGD, apotek, radiologi, dan laboratorium. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Central Medika Bekasi ada beberapa jaminan kesehatan yang membantu memberikan pelayanan maksimal, seperti BPJS dan asuransi swasta lainnya. Ada juga sebagian pasien yang menggunakan jalur umum atau tidak menggunakan asuransi kesehatan. Klinik Central Medika Bekasi berupaya untuk selalu melayani dan memenuhi kebutuhan pasien.

Indikator untuk mengetahui jangkauan pelayanan dapat dilihat dari jumlah pasien berobat. Jumlah pasien Klinik Central Medika Bekasi merupakan gambaran dari kualitas pelayanan. Berikut adalah rekapitulasi pasien Klinik Central Medika Bekasi pada awal tahun 2024 yang ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pasien di Klinik Central Medika Bekasi Tahun 2024

Pasien yang Berobat di Klinik Central Medika Bekasi Tahun 2024		
Bulan	Total Pasien	Persentase
Januari	3322	33%
Februari	3113	31%
Maret	3662	36%
Total	10097	100%

Sumber: (Data Klinik Central Medika Bekasi, 2024)

Berdasarkan ulasan google, kotak saran dan hasil wawancara terhadap pasien, masih ada beberapa keluhan yang terjadi yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan klinik. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien meliputi lamanya proses pelayanan, jam operasional tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, beberapa dari petugas yang belum memberikan layanan yang baik, dan kurangnya kepedulian petugas terhadap pemeliharaan fasilitas klinik. Faktor-faktor ini dapat mengakibatkan beberapa kerugian, seperti ketidakpuasan pasien terhadap proses pelayanan dan ketidaknyamanan pasien yang dapat membuat mereka memilih fasilitas kesehatan lain. Kajian tentang dimensi kualitas pelayanan pasien diperlukan untuk menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, terutama yang berkaitan dengan memberikan layanan kepada pasien (Nugraha, 2020).

Kualitas layanan yang diterima oleh pasien tentunya akan memengaruhi minat kembali pasien untuk menggunakan layanan tersebut. Pemberi pelayanan harus mengantisipasi tuntutan masyarakat terhadap kualitas dari pelayanan kesehatan melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga medis. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah *expected services* (layanan yang diharapkan pelanggan) dan *perceived service* (persepsi terhadap layanan). Layanan kesehatan dianggap berkualitas tinggi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika *expected service* sesuai dengan *perceived service* (Nurlin, 2022).

Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah hal yang paling penting dilakukan dalam jasa pelayanan. Oleh karena itu, mereka harus mendapatkan umpan balik pelanggan yang menunjukkan harapan pelanggan terhadap layanan yang diinginkan. Informasi ini sangat membantu manajemen menjelaskan dan memenuhi harapan pelanggan tentang kualitas layanan yang diinginkan. Namun, ada beberapa hal yang tidak memenuhi harapan pelanggan tentang layanan yang diberikan oleh manajemen klinik. Bisnis klinik dan reputasinya di masyarakat akan terganggu jika hal ini tidak ditangani dengan baik.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terkait pelayanan, perusahaan akan menggunakan data kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk membuat kebijakan. *Service Quality (Servqual)* adalah metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan nyata (*tangibles*). Metode ini mengevaluasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima. Dengan menggunakan *Servqual*, perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pelayanan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengevaluasi apakah kinerja kualitas pelayanan saat ini sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Central Medika Bekasi Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)***”. Hal ini bertujuan agar Klinik Central Medika Bekasi dapat meningkatkan daya saing dalam industri kesehatan yang lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien, serta mengetahui cara memahami harapan pasien terhadap kualitas pelayanan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya aktivitas pelayanan dan fasilitas di Klinik Central Medika Bekasi yang masih belum memenuhi kepuasan pasien.
2. Terjadi kesenjangan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan apa yang mereka terima secara nyata.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil kualitas pelayanan Klinik Central Medika Bekasi berdasarkan kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Servqual*?
2. Atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi?

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk mengantisipasi meluasnya pembahasan dan fokus pada pembahasan serta tidak menyimpang dari permasalahan utamanya, maka dibutuhkan batasan masalah di dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Central Medika Bekasi.
2. Kualitas pelayanan ini menggunakan metode *Servqual* diukur dengan lima dimensi, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *emphaty* (empati), *tangible* (nyata) dan menggunakan diagram kartesius untuk mengidentifikasi fokus utama dalam menentukan perbaikan.
3. Pada penelitian ini dilakukan di bulan Maret – Mei 2024.
4. Penelitian ini tidak menyinggung mengenai laporan keuangan.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan klinik kepada pasien melalui metode *Servqual*.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas layanan di Klinik Central Medika Bekasi.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Klinik Central Medika Bekasi.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis  
Menjadi media untuk penelitian dan penerapan pengetahuan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan, serta memberikan pengalaman dan pemahaman lingkungan kerja yang sebenarnya.
2. Manfaat Bagi Universitas  
Penelitian ini dibaca oleh rekan-rekan sekalian dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

### 3. Manfaat Bagi Perusahaan

Pemilik perusahaan dapat mengetahui permasalahan dalam pelayanannya dan dapat menyusun strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan di kemudian hari.

### 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Central Medika Bekasi yang beralamat di Jalan Pilar Sukatani No. 84, Cikarang, Kabupaten Bekasi. Penelitian ini membutuhkan waktu tiga bulan, yaitu pada bulan Maret 2024 sampai Mei 2024.

### 1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Setelahnya data tersebut dianalisis serta diolah menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan diagram kartesius.

### 1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini memberikan gambaran tentang susunan dan penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori yang dapat digunakan sebagai acuan atau pedoman untuk menyelesaikan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mencakup jenis penelitian, metode pengumpulan dan analisis data, serta kerangka kerja penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian yang mencakup penghitungan atau analisis data terhadap hasil yang telah diperoleh pada bab sebelumnya.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditarik untuk menjawab tujuan penelitian ini dan saran untuk rekomendasi selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi referensi yang digunakan mulai dari buku skripsi dan jurnal.

