

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas layanan kesehatan. Perusahaan penyedia layanan kesehatan dituntut untuk terus melakukan inovasi, menjaga kualitas layanan, serta memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang layanan laboratorium dan klinik adalah PT Kimia Farma Diagnostika, yang memiliki peran dalam menyediakan layanan laboratorium klinik secara nasional dan memiliki 340 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia.

Dalam industri layanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan tindakan medis, namun juga mencakup kenyamanan, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan sikap dari tenaga medis maupun administratif. Pelanggan yang puas cenderung memiliki loyalitas tinggi, dan pelanggan yang loyal akan lebih mungkin merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas dan kesinambungan layanan. [1]

Untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, salah satu metode yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI). CSI mengukur tingkat kepuasan pelanggan

terhadap atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Melalui skala Likert dan pembobotan berdasarkan tingkat kepentingan, CSI mampu menyajikan indeks yang menggambarkan sejauh mana layanan memenuhi harapan pelanggan[3]. Sementara itu, Net Promoter Score (NPS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan, yaitu seberapa besar kemungkinan pelanggan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Pelanggan dikelompokkan menjadi *promoters*, *passives*, dan *detractors*, dan NPS dihitung dengan mengurangi persentase *detractors* dari *promoters*[2]. Metode ini dinilai sederhana, namun sangat efektif dalam memberikan gambaran loyalitas dan potensi pertumbuhan organisasi berbasis kepuasan pelanggan.

Namun, dalam konteks layanan kesehatan, pengukuran kepuasan dan loyalitas tidak hanya perlu difokuskan pada pasien sebagai penerima layanan utama. Faktor kepuasan dan loyalitas juga dipengaruhi oleh pengalaman serta persepsi pihak internal yang turut terlibat dalam proses pelayanan, seperti dokter, perawat, dan petugas front office. Dokter sebagai tenaga medis utama berperan dalam menentukan kualitas pelayanan medis, perawat memberikan pendampingan dan dukungan langsung kepada pasien, sedangkan petugas front office merupakan garda terdepan yang membentuk kesan pertama pasien terhadap layanan. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan empat kelompok responden utama: pasien, dokter, perawat, dan petugas front office untuk memperoleh data yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan di PT Kimia Farma Diagnostika.

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan penyebaran kuesioner CSI dan NPS yang dirancang sesuai karakteristik masing-masing

kelompok responden. Pertanyaan dalam kuesioner CSI disusun untuk mengevaluasi dimensi-dimensi layanan yang penting, sedangkan NPS digunakan untuk mengetahui tingkat loyalitas dan kecenderungan merekomendasikan layanan. Data yang terkumpul dari keempat kelompok responden ini kemudian diolah untuk menghasilkan indeks kepuasan dan loyalitas yang terukur, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada.

Selama ini, evaluasi layanan pelanggan di PT Kimia Farma Diagnostika dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan beberapa keterbatasan, seperti lamanya proses pengolahan data, kurangnya visualisasi hasil evaluasi, serta keterbatasan akses bagi pihak manajemen. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini tidak hanya melakukan pengumpulan data CSI dan NPS, tetapi juga merancang dan membangun sistem informasi berbasis web yang dinamakan “Klosa” (Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Aplikasi ini berfungsi untuk mengelola survei pelanggan dan internal (dokter, perawat, dan front office), menghitung nilai CSI dan NPS secara otomatis, serta menyajikan hasilnya secara visual dan terstruktur.

Dengan adanya aplikasi ini, proses pengumpulan data, pengolahan hasil, hingga penyajian informasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi PT Kimia Farma Diagnostika dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat loyalitas pelanggan dan tenaga internal, serta mendukung pengambilan keputusan strategis oleh manajemen. Selain itu, data yang dihasilkan akan menjadi dasar analisis pada

bab-bab berikutnya, sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dari hulu ke hilir mengenai kualitas pelayanan kesehatan di PT Kimia Farma Diagnostika.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan perancangan dan pembangunan aplikasi berbasis web yang dinamakan “Klosa” (Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Aplikasi ini akan digunakan untuk mengukur dan menyajikan data kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan metode CSI dan NPS, serta menjadi alat bantu pengambilan keputusan strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di PT Kimia Farma Diagnostika.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Proses evaluasi kepuasan dan loyalitas pelanggan di PT Kimia Farma Diagnostika masih dilakukan secara manual sehingga memakan waktu lama dan kurang efisien.
2. Belum adanya sistem yang dapat menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) dan Net Promoter Score (NPS) secara otomatis serta menyajikan hasil evaluasi secara visual dan terstruktur.
3. Evaluasi kepuasan dan loyalitas selama ini belum melibatkan tenaga internal (dokter, perawat, dan petugas front office) yang juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi Klosa untuk mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan di PT Kimia Farma Diagnostika?
2. Bagaimana penerapan metode CSI dan NPS dalam aplikasi untuk menghasilkan informasi yang akurat dan bermanfaat bagi perusahaan?
3. Bagaimana hasil pengujian sistem Klosa dalam mengukur kualitas layanan berbasis data pelanggan.

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan diatas, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem informasi berbasis web untuk mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Menerapkan metode CSI dan NPS dalam sistem untuk menghasilkan data evaluasi yang komprehensif.
3. Melakukan pengujian terhadap aplikasi menggunakan metode black box untuk memastikan keandalan fungsional sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan bidang sistem informasi dan manajemen mutu layanan.
2. menambahkan referensi penerapan metode CSI dan NPS dalam sistem informasi digital berbasis web.

Manfaat Praktis:

1. Membantu PT Kimia Farma Diagnostika dalam mengevaluasi layanan berdasarkan data yang valid dan terstruktur.
2. Mempermudah manajemen dalam mengambil keputusan strategis untuk peningkatan layanan berbasis persepsi pelanggan.

1.6 Batasan Masalah

Untuk mengarahkan penelitian agar lebih terfokus, maka ditetapkan beberapa batasan:

1. Penelitian hanya mencakup pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan metode CSI dan NPS.
2. Aplikasi dibangun berbasis web menggunakan framework Laravel.
3. Sistem diuji menggunakan metode blackbox testing.
4. Data pelanggan yang digunakan adalah data dummy atau hasil simulasi dari responden terbatas.