

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan kebutuhan manusia dan upaya yang harus dicapai sebagaimana tujuan negara Indonesia yang telah diamanatkan oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, dimana tiap warga negara mempunyai hak atas pekerjaan dan penghidupan, yang layak. Penghidupan disini mengandung arti untuk memperoleh kebutuhan materil dan juga inmateril seperti kesehatan. Terwujudnya kesehatan agar tercapai, kemauan, kesadaran dan pengetahuan hidup sehat bagi setiap manuisa, agar tercipta peningkatan kesehatan yang diinginkan merupakan percepatan untuk terciptanya sumber daya manusia yang berdaya guna secara sosial dan ekonomis. (Mariyadi, 2013)

Pelayanan sangat menentukan kehidupan perusahaan. Pelayanan yang tepat kepada pelanggan, tentu akan membuat mereka menjadi pelanggan yang akan menganjurkan bahkan menjadi pembela perusahaan. Pelayanan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. (Kartajaya Hermawan, 2004)

Pendapat (Boone, Louis E, 2010) mengatakan pelayanan yang berkualitas menjadi tolak ukur keinginan seseorang sampai kepada puas atau merasa kecewa dalam suatu layanan. Tercapinya suatu layanan merupakan permulaan dari baiknya suatu layanan sehingga pasien akan terus menggunakan jasa tersebut. Adanya layanan yang prima sebanding dengan pendapat ini: “ *if the service perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just OK*” maknanya apabila suatu jasa atau layanan yang di terapkan kepada pengguna layanan beriringan dengan harapan pengguna layanan sehingga akan mewujudkan nilai yang positif bagi pengguna layanan.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan klinik, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, keramahan pihak klinik, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas klinik. dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.(Utama, 2003)

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan tersebut. Perilaku perawat maupun dokter di klinik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan paramedis di klinik tersebut.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (SRI, 2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas mempunyai hubungan, sedangkan kepuasan pelanggan pengaruh terhadap loyalitas ($p\text{-value} = 0,010$), adapun kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan ($p\text{-value} = 0,275$). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga

keberlanjutan dalam menggunakan pelayanan kesehatan tersebut secara konsisten.

Pengguna jasa yang loyal merupakan kepercayaan pelanggan kepada suatu *brand*, toko maupun pemasok berdasarkan kebutuhan pengguna jasa dalam pembelian jangka panjang. Banyak pemilik layanan kesehatan menyadari bahwa kegiatan mempertahankan lebih menguntungkan dibandingkan jika klinik harus menarik pelanggan baru lagi. Orientasi jangka panjang yang menekankan komitmen pada pelanggan menjadi hal yang amat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan. Dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan yang loyal juga memberikan keuntungan kepada klinik karena dapat menghemat biaya untuk mencari pelanggan baru. (Tjiptono, 1997)

Keutamaan dalam pemasaran untuk menciptakan *brand* atau produk dan dasar kelompok yang loyal dalam unit usaha, yang merupakan keuntungan tak berwujud bagi perusahaan yang menciptakan presentase nilai yang besar dari sebuah unit usaha. (Kotler, 2008)

Adanya perbaikan kualitas pelayanan maka harapannya berdampak pada pasien yang terus meningkat dan

ketergantungan pengguna layanan akan dapat memberikan nilai yang positif. Penggunaan layanan yang berulang maka akan menghasilkan pertumbuhan layanan dan keuntungan bagi penyedia layanan.

Klinik sebagai salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kesehatan, tidak dapat lepas dari tuntutan persaingan dalam segala aspek. Untuk bisa atau mampu bersaing maka peningkatan kualitas pelayanan sebagai jawaban. Klinik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari pandangan negatif yang berkembang di masyarakat contohnya adalah waktu pelayanan yang lambat, petugas tidak ramah, dan sarana pelayanan yang kurang memadai.

Sampai saat ini perkembangan klinik, terjadi persaingan antara sesama pelayanan kesehatan yang lainnya baik milik pemerintah maupun swasta, semua berkompetisi untuk menarik minat pelanggan atau pengunjung untuk memakai jasa klinik tersebut. (SRI, 2014)

Klinik sebagai tempat pelayanan kesehatan sebagai penyelenggara disuatu lingkungan masyarakat. Kehadiran klinik adalah tumpuan keinginan di saat seseorang terkena musibah

seperti kesakitan. Masyarakat mengharapkan agar bencana yang datang dapat diobati.

Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasiennya meningkat.

Menghadapi situasi kompetisi yang ketat hal utama yang perlu diperhatikan oleh pelayanan kesehatan atau klinik adalah bagaimana perencanaan menaikkan kualitas pelayanan dengan konsumen. Servis kepada konsumen yang disuguhkan agar lebih memenuhi kebutuhan konsumen harus diadakan tinjauan strategi baik untuk menambah kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan menyeluruh. (Lestari, 2009) Dengan demikian, pelayanan kesehatan atau klinik yang tidak mampu menjaga kualitas layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien.

Jumlah pelayanan kesehatan dan klinik yang terdapat di Yogyakarta berdampak kepada masyarakat, Yogyakarta mempunyai banyak tempat atau banyak pilihan untuk senantiasa memilih rumah sakit mana yang akan mereka gunakan untuk

berobat. Oleh karenanya diharapkan setiap pelayanan kesehatan dan klinik hendaknya mempunyai visi dan misi kepada pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga ke depannya dapat bersaing dengan rumah sakit atau klinik yang berada di Yogyakarta. (Bustan, 2012)

Serupa halnya terhadap Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan Yogyakarta. Klinik ini seharusnya mengikuti tren perkembangan kemajuan terhadap unsur-unsur yang mempengaruhi kepada pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat dimaksimalkan dengan begitu diharapkan dapat bersaing dengan pelayanan kesehatan yang lainnya. Pelayanan kesehatan atau klinik dalam membangun sebuah kesehatan berbasis masyarakat di wilayah tertentu, hal ini bisa digunakan oleh pemberi jasa kesehatan dengan harapan pelayanan kesehatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa kesehatan.

Pemberi jasa kesehatan semaksimal mungkin berusaha dalam membuat kemajuan pembangunan kesehatan yang bermanfaat sehingga berdampak pada masyarakat, dengan mengangkat kualitas sumber daya manusia, menambah peralatan

dan obat serta memperindah penampilan unit pelayanan kesehatan atau klinik. (Bustan, 2012)

Setiap pelayanan kesehatan atau klinik pemerintah maupun swasta dari semua tingkat kelas harus memperhatikan tentang kualitas pelayanannya agar pelayanan kesehatan atau klinik yang bersangkutan dapat benar-benar menjaga kualitas pelayanannya karena kualitas pelayanan merupakan prasyarat bila pelayanan kesehatan atau klinik ingin benar-benar bekerja secara efisien dan efektif serta menjaga kelangsungan hidupnya. Pemuasan terhadap pasien harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dukungan pelayanan yang dianggap penting oleh para pasien pada saat mereka menggunakan jasa tersebut adalah merupakan tujuan manajemen. (Fauzi, Achmad, 2006)

Keunggulan jasa sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan terhadap pasien. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan keunggulan bersaing yang utama dan perlu disadari bahwa kepuasan pasien merupakan aspek vital dalam kelangsungan suatu unit kesehatan maupun klinik dalam memenangkan persaingan. (Fauzi, Achmad, 2006)

Dengan memposisikan kualitas pelayanan pelanggan/pasien sebagai penilaian penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan *performance* dan daya saing pelayanan kesehatan maupun klinik di tengah semakin maraknya tingkat persaingan yang terjadi saat ini. Kepuasan pelanggan sudah menjadi konsep dan perhatian dalam wacana bisnis dan manajemen. (Tjiptono, Fandy, 2011)

Lingkungan kehidupan masyarakat, pemahaman pengguna layanan begitu berpengaruh terhadap menjelaskan tahapan pengguna jasa kepada pelayanan suatu unit kesehatan. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap unit kesehatan, yang akan datang mampu dikatakan adalah mutu layanan unit kesehatan . Persepsi yang diperoleh didirikan atas tanggapan setiap individu yang didasari, perbedaan persepsi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien semakin hari semakin jelas, antara lain :

1. Pemberi jasa layanan dibidang kesehatan beranggapan, sudah berkontribusi dalam pelayanan optimal, akan tetapi pengguna jasa layanan kesehatan tidak terlayani dengan baik.

2. Pemberi jasa pelayanan dibidang kesehatan berkeinginan mengoptimalkan kualitas jasa akan tetapi sumberdaya maupun upaya sangat minim karena suatu unit kesehatan atau klinik daerah membutuhkan pola peraturan untuk melebihi sumber alat untuk memberi rasa nyaman bagi pengguna jasa layanan. Pasien sebagai pengguna jasa tentunya tidak mau tahu tentang keterbatasan tersebut, mereka hanya butuh pelayanan kesehatan.

Dari persoalan tersebut, sehingga penulis tertarik untuk memahami dari kacamata pengguna layanan atau pasien yang terjadi *gap* antara kepuasan dan kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan. Permasalahan berkaitan dengan kepuasan pasien khususnya pasien kunjungan diantaranya berkaitan dengan daya tanggap atau respon petugas kesehatan pada pasien, waktu tunggu pasien yang lama dan keterlambatan petugas pada saat pendaftaran. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fuzna, 2014) bahwa responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10 %, responden tidak puas dalam

kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 14,14 % dan tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09 %.

Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan berada di Dusun Jetis, Argomulyo, Cangkringan, Sleman merupakan klinik swasta yang ada di wilayah Cangkringan. Adapun unit pelayanan yang tersedia di antaranya, rawat jalan yang terdiri dari pelayanan dalam gedung, luar gedung dan pelayanan penunjang lainnya. Pelayanan dalam gedung meliputi poli umum, poli gigi, poli KIA/ KB dan UGD. Untuk pelayanan luar gedung meliputi pembinaan UKS, pembinaan posyandu, penyuluhan kesehatan dan kegiatan *home care*, sedangkan untuk penunjang lainnya meliputi laboratorium sederhana, *nebulizer* dan instalasi obat. Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan juga menyediakan fasilitas untuk rawat inap. Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan berdiri sejak tanggal 3 September 2007 hingga sekarang. (Zakaria, 2017)

Berdasarkan data dari penelitian terdahulu oleh (Zakaria, 2017) pengambilan data dimuali dari tahun 2013 sampai pada tanggal 1 September 2016 didapatkan jumlah kunjungan pasien

yang berobat ke Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan cukup meningkat, sebagaimana dijelaskan didalam table berikut ini:

Tabel: 1.1. Angka Kunjungan Pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan dari Tahun 2013 sampai 2016

No	Tahun	Jumlah Kunjungan	Prosentase (%)
1	2013	1.060	9.32
2	2014	1.598	14.03
3	2015	3.445	30.26
4	2016	5.283	46.39
Jumlah		11.386	100

Sumber : Zakariya (2017)

Dari data tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tren kunjungan pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan dari tahun 2013 sampai 2016 mengalami peningkatan, walaupun belum memenuhi target yang diinginkan. Maka dari itu PKU Muhammadiyah Cangkringan dituntut segera berbenah diri, berhubung pelayanan kesehatan ataupun klinik memiliki banyak pesaing.

kunjungan perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang ada saat ini meliputi aspek *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Fenomena yang terjadi pada Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan terkait dengan persaingan dalam mempertahankan eksistensi PKU

Cangkringan untuk bersaing dengan rumah sakit lainnya, maka dalam hal ini peneliti akan mengangkat suatu judul yang memfokuskan pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa rumusan permasalahan dalam sebuah penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah cangkringan
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.
4. Apakah kepuasan pasien memediasi kualita pelayanan terhadap loyalitas pasien.

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas Pasien melalui kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teori maupun penerapannya, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah mengembangkan kajian ilmu organisasi yang

memfokuskan pada konsep administrasi kesehatan pada umumnya dan khususnya terkait dalam bidang pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Setiap klinik secara praktis bisa memahami dengan baik bagaimana cara bersaing secara sehat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau untuk membangun loyalitas pasien. Hal tersebut dilakukan agar eksistensi klinik dapat dijaga dan mutu pelayanan tetap meningkat sehingga dapat merasakan nilai terkait dengan produk jasa kesehatan yang ditawarkan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PKU Muhammadiyah Cangkringan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien pada Klinik Pratam PKU Muhammadiyah Cangkringan di masa yang akan datang.