BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan era persaingan bisnis bagi perusahaan, baik di pasar domestik maupun internasional. Dalam rangka memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya karena kepuasan merupakan aspek penting bagi setiap perusahaan. Belakangan ini banyak bermunculan berbagai macam penghargaan yang diberikan lembaga-lembaga riset konsumen kepada perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan terbaik. Salah satu lembaga riset *Survey Center For Customer Satisfaction and Loyalty*, memberikan penghargaan kepada Ditjen Pajak RI karena memiliki kualitas pelayanan yang baik (Ditjen Pajak RI, 2016). Selain itu pada tanggal 16 Juni 2016 PT. Bank Central Asia (BCA) juga memperoleh penghargaan yang sama dari CEO *Carre CCSL* dalam *Service Quality Award* 2016 (Berita BCA, 2016).

Pengahargaan yang diterima oleh perusahan-perusahan diatas membuktikan bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan setiap perusahaan. Ketika suatu perusahaan tidak berorientasi pada pelanggan, cepat atau lambat para pelanggan akan meninggalkan perusahaan tersebut. Dampak yang terjadi dari kehilangan pelanggan tersebut adalah pengurangan karyawan, penutupan industri serta terganggunya kinerja perusahaan. Strategi yang dapat digunakan untuk mencegah kehilangan pelanggan adalah dengan cara menciptakan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu usaha yang dilakukan adalah menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan para pelanggan (*Relationship Marketing*), dimana hubungan ini tidak ada yang merasa dirugikan.

Kepuasan pelanggan tidak hanya diperuntukkan pada perusahaan industri produk atau jasa saja, melainkan sarana kesehatan seperti Puskesmas, Rumah Sakit juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka Puskesmas harus mampu bekerjasama dengan masyarakat khususnya para pelanggan (pasien). Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (pasien), maka para pelanggan (pasien) akan merasa puas terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan Puskesmas tersebut. Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas sudah atau belum memenuhi harapan pasien. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009) mengatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tetapi apabila kinerja Puskesmas yang dirasakan pasien setelah memperoleh pelayanan di Puskesmas lebih rendah dari yang diharapkan, maka pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Kepuasan pelanggan diharapkan akan membuat pelanggan (pasien) loyal menggunakan jasa Puskesmas tersebut disaat membutuhkan layanan kesehatan dilain waktu.

Hasil penelitian kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Rachman (2016) pada Apotek Condong Catur diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan masih jauh dari memuaskan. Dari 17 atribut pelayanan Apotek terdapat 4 jenis atribut pelayanan yang masih bernilai gap negatif yang berarti jauh dari kata memuaskan. Keempat atribut tersebut yaitu karyawan selalu melakukan 3S (senyum, salam, sapa) dengan skor gap sebesar -1,33; apoteker yang tepat dalam memberikan obat dengan skor gap sebesar -1,27; penyampaian informasi yang tepat tentang harga obat dengan skor gap sebesar -1,24; serta karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pelanggan yang belum jelas dengan skor gap sebesar –1,1.

Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasaan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Berdasarkan data dari Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta, jumlah pasien selama bulan Oktober – Desember 2016 telah mengalami penurunan. Pada bulan Oktober jumlah pasien yang berobat sebanyak 782 orang, bulan November sebanyak 511 orang,

dan bulan Desember sebanyak 321 orang. Dari data tersebut antara bulan Oktober – November 2016 terjadi penurunan sebanyak 20,9%, kemudian bulan November – Desember 2016 terjadi penurunan sebanyak 22,8%. Penurunan jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta merupakan indikasi adanya suatu permasalahan yang perlu mendapat perhatian. Penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut dimungkinkan kualitas pelayanan yang belum optimal. (Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta, 2016).

Kualitas pelayanan jasa kesehatan puskesmas berdasarkan hasil observasi diketahui masih ada terdapat rasa ketidakpuasaan dari beberapa pasien. Di dukung hasil wawancara dengan lima pasien, tiga pasien menyatakan belum puas dan dua pasien menyatakan puas dengan pelayanan jasa kesehatan. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai medis bagian administrasi atau pendaftaran pasien bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan ruang parkir untuk pasien masih belum memadai serta kurangnya kelengkapan obat-obatan. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan kesehatan karena sikap dokter yang ramah, lingkungan bersih, dan resep obat yang diberikan dokter cepat menyembuhkan sakit pasien. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan jasa kesehatan, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka sangat menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (pasien) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (*servqual*), Studi Kasus pada Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta" guna mengukur kinerja pengolahan pelayanan kesehatan yang belum pernah dievaluasi sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah atribut-atribut apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diperbaiki untuk kepuasan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam persaingan industri jasa kesehatan, setiap penyelenggara jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tidak terkecuali Puskesmas, diharapkan mampu menjadi jasa kesehatan yang berkualitas, terutama dalam peningkatan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu penelitian ini akan membatasi pada :

1. Responden yang diteliti adalah pengguna jasa kesehatan Puskesmas yang melakukan pengobatan di Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta.
2. Permasalahan pada penelitian ini diasumsikan bahwa penurunan jumlah kunjungan pelanggan (pasien) rawat jalan pada Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta dikarenakan pelayanan jasa kesehatan yang kurang optimal.
3. Penelitian yang dilakukan dibatasi pada dimensi kualitas pelayanan yaitu pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diperbaiki untuk kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti: sebagai sarana memberikan rekomendasi kepada pihak Puskesmas agar dapat merumuskan pengembangan dari Puskesmas.
2. Bagi perusahaan: sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah untuk masa depan perusahaan.
3. Bagi umum: tulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan dalam memperluas wawasan, sekaligus sebagai bahan informasi dan literatur untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

2. **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini merupakan penjelsan terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pemecahan masalah.

3. **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Bab ini meliputi lokasi penelitian, objek penelitian, pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta diagram alir penelitian.

4. **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data yang diperoleh selama penelitian tersebut. Termasuk hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

5. **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi suatu pembahasan dari hasil yang diperoleh dalam penelitian. Dalam hal ini pembahasan bukanlah suatu kesimpulan, pembahasan merupakan kritis mengenai hasil yang telah didapatkan pada bab sebelumnya, sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

6. **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan juga memuat mengenai saran-saran atau rekomendasi pengembangan penelitian lanjutan supaya ilmu Teknik Industri dapat berkembang lebih luas.

7. **DAFTAR PUSTAKA**

8. **LAMPIRAN**