

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada umumnya tujuan dari kegiatan perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, banyak hal yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan itu. Salah satu hal itu adalah memuaskan konsumen agar memperoleh laba (keuntungan) dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah dengan memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Menurut Kotler et.al. (2008:138), “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat akan menjadi salah satu indikator yang menentukan kepuasan masyarakat. Sebab kualitas pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan serta dapat mengimbangi harapan masyarakat. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik, maka akan membuat masyarakat menilai bahwa perusahaan sudah cakap dalam memberikan pelayanannya serta semakin besar pula keuntungan yang didapat oleh perusahaan. Begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan masyarakat kurang baik, maka masyarakat menilai bahwa perusahaan kurang cakap dalam memberikan pelayanannya dan keuntungan yang diperoleh akan sedikit.

Kualitas pelayanan biasanya berhubungan dengan jasa, pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan jasa dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang

menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yang tidak lepas dari kehidupan sehari-hari adalah pelayanan yang diberikan oleh klinik kesehatan.

Maka dari itu, penulis mencoba meneliti sebuah klinik kesehatan yang aktivitas utamanya bergerak dibidang pelayanan jasa, yaitu Klinik Talang Kelapa Palembang. Terdapat 5 (lima) dimensi yang nantinya akan menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya yang dapat dilihat dari kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan karyawan serta tempat parkir yang cukup memadai. Kebersihan klinik dapat dilihat dari ruangan yang bersih dan bebas dari sampah karena setiap ruangan sudah disiapkan tempat sampah untuk pasien yang berobat dan karyawan yang bekerja sehingga sampah tidak dibuang sembarangan. Fasilitas lain juga disediakan oleh klinik seperti kamar mandi umum yang dilengkapi dengan sabun cuci tangan, *tissue*, dan *hand sanitizer* Kerapian juga menjadi perhatian bagi klinik untuk kenyamanan para pasien ketika berobat. Kerapian yang dilakukan oleh klinik yakni dengan menata rapi perabotan seperti kursi, meja, lemari, dan lainnya sehingga ruangan terlihat lebih luas dan dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti kipas angin yang membuat pasien tidak merasa gerah ketika menunggu antrian. Penampilan karyawan juga menjadi pendukung pelayanan yang ada di klinik dimana karyawan mengenakan seragam yang sama serta berpakaian rapi sehingga menjadi identitas karyawan yang memudahkan pasien untuk meminta bantuan. Tempat parkir yang disediakan juga menjadi penunjang bagi pasien yang membawa kendaraan. Luas tempat parkir yang disediakan oleh klinik berukuran 10 m×2 m yang dapat menampung 15 kendaraan roda dua dan menyediakan sedikit lahan untuk parkir mobil.
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari karyawan yang melayani pasien dengan cepat dan tepat sesuai kondisi pasien misalnya terjadi pasien yang mengalami kecelakaan maka pasien tersebut menjadi prioritas untuk

ditangani terlebih dahulu dibanding dengan pasien lainnya. Prosedur penerimaan dan pelayanan pasien juga tidak berbelit-belit. Karyawan dengan segera mendata pasien sehingga dapat diproses dan pasien segera mendapatkan pengobatan.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan ini dapat dilihat dari selalu adanya karyawan yang berjaga sehingga pasien tidak kesulitan dalam mencari karyawan untuk meminta bantuan serta adanya meja informasi yang dijaga oleh karyawan sebagai tempat untuk pasien bertanya.
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Jaminan ini dapat dilihat dari pengetahuan karyawan dalam menjawab semua keluhan pasien dan melayani pasien dengan sopan santun. Pengetahuan karyawan didapat dari jenjang pendidikan dan jam kerja yang lama sehingga karyawan sudah memiliki pengalaman dibidangnya. Pendidikan dan pengalaman tersebut membuat karyawan mampu menjawab semua keluhan pasien dengan cara memberikan penjelasan secara rinci kepada pasien mengenai keluhan ataupun pertanyaan mereka. Cara menjawab pun dilakukan dengan sopan dan kesabaran sehingga pasien dapat menerima dan memahami penjelasan yang diberikan oleh karyawan.
- e. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Empati ini dilakukan karyawan dengan cara memberikan senyum dan sapa kepada setiap pasien yang datang. Empati juga dilakukan karyawan dengan memberikan perhatian yang khusus kepada pasien yang membutuhkan bantuan seperti membantu mendorong kursi roda pasien atau pun menuntun pasien ke dalam ruang periksa.

Berikut data pasien klinik Talang Kelapa Palembang dalam 2 (dua) tahun terakhir:

Tabel 1.1
Data Pasien Klinik Kesehatan Talang Kelapa

No.	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2017	130.725
2.	2016	127.579

Sumber : Klinik Talang Kelapa, 2018

Berdasarkan data di atas, penulis ingin melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan yang terdapat di klinik Talang Kelapa Palembang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus) Pada Klinik Talang Kelapa Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut **“Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa pada Klinik Talang Kelapa Palembang?”**

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, agar penulisan laporan akhir ini terarah, tidak menyimpang, dan dapat dilakukan penulis secara maksimal, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu **Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Klinik Talang Kelapa Palembang**, dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan laporan ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Klinik Talang Kelapa Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

a. Manfaat bagi Perusahaan

Sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang telah dilakukan oleh Klinik Talang Kelapa.

b. Manfaat bagi Penulis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran serta menjadi media pembelajaran dan menambah wawasan khususnya dalam bidang pelayanan jasa.

c. Manfaat bagi Pembaca

Laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan pembuatan jenis laporan yang serupa, yaitu mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Klinik Talang Kelapa Palembang Jalan Kelapa Genja Raya, Perum Talang Kelapa Blok 2A No.1, dalam penulisan laporan akhir ini yaitu hanya meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan pada bagian administrasi yang diberikan oleh Klinik Talang Kelapa Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2013:223) terdapat dua jenis dan sumber data yaitu:

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penulis mengumpulkan data primer dengan cara membagikan kuesoner kepada Klinik Talang Kelapa.
2. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penulis mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari Klinik Talang Kelapa berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, dan data lainnya mengenai perusahaan.

1.5.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2016:363), “populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dengan demikian yang menjadi populasi (N) dalam penelitian ini adalah pasien pada tahun 2017 berjumlah 130.725 orang yang terdapat di Klinik Talang Kelapa.

b) Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2016:64), “sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu”. Berdasarkan penjelasan di atas maka dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang memang sudah pernah berobat di Klinik Talang Kelapa.

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 130.725 pasien. Dimana tidak semua populasi dijadikan sampel penelitian. Penulis

menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sample dimana tingkat kesalahan 10% dengan rincian sebagai berikut:

Rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{130.725}{1 + 130.725 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{130.725}{1 + 1.307,25}$$

$$n = 99,92 = 100 \text{ orang}$$

Sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang pasien.

c) Teknik Sampling

Menurut Riduwan dan Akdon (2008:241), teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang *representatif* dari populasi.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Penulis menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*, menurut Ridwan dan Akdon (2008:245-247), *Nonprobability Sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk menjadikan anggota sampel. Sedangkan *purposive sampling*

adalah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Hanya mereka yang ahli yang patut memberikan pertimbangan untuk pengambilan sampel yang diperlukan. Sampel yang penulis berikan itu ditujukan pada pasien yang ahli atau yang memang sudah pernah berobat di klinik Talang Kelapa Palembang.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan jasa yang diberikan Klinik Talang Kelapa Palembang terhadap kepuasan pelanggannya, maka digunakan analisis tingkat kepentingan dengan menggunakan skala Likert, dengan batasan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pengukuran Dengan Menggunakan Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Maryuliana, dkk , 2016

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan proposal ini yaitu dengan menggunakan beberapa metode, seperti:

1. Riset Lapangan (*field research*)

Riset lapangan adalah pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang lengkap. Menurut Sugiyono (2016:224), pengumpulan data berdasarkan tekniknya yaitu:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung terkait informasi yang dibutuhkan mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Klinik Talang Kelapa. Dengan menggunakan wawancara langsung ini maka penulis akan mendapatkan data primer, dimana data yang didapat merupakan hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

b. Kuesioner (*Questioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini penulis melakukan pembagian questioner kepada 100 responden dari jumlah pasien sebanyak 130.725 orang.

2. Riset Kepustakaan (*Library research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan pada penelitian.

1.5.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Kualitatif

Menurut Yusi dan Umiyati (2009:102), data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Data kualitatif yang dimaksud dalam penulisan ini adalah menjabarkan dari kuesioner yang telah dihitung dan dijelaskan untuk mempermudah pemahaman terhadap angka-angka yang

dihitung atau dengan kata lain menjelaskan arti dari hasil perhitungan kuesioner yang telah dibagikan.

2. Analisis Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah suatu metode analisis data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Penulis memperoleh data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka dan diolah dengan menggunakan perhitungan persentase. Untuk menghitung persentase jumlah jawaban digunakan suatu pendekatan statistikal yang menggambarkan jumlah persentase jawaban. Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus dari interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Keterangan:

- IS = Interpretasi Skor
 $\sum Skor Penelitian$ = Jumlah rata-rata skor penelitian
 $\sum Skor Ideal$ = Jumlah rata-rata skor ideal
 $\sum Skor Ideal$ = Skala tertinggi \times jumlah responden

Kemudian setelah mengetahui hasil dari presentase jawaban tersebut, maka dapat dilihat dari kriteria interpretasi skor seperti dibawah ini:

Tabel 1.3
Kriteria Interpretasi Skor

No	Skor/Angka	Interprestasi
1.	0%-20%	Sangat Lemah
2.	21%-40%	Lemah
3.	41%-60%	Cukup
4.	61%-80%	Kuat
5.	81%-100%	Sangat Kuat

Sumber: Ridwan dan Akdon, 2013: 18