

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai sukses bagi perusahaan. Sebuah perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa dapat dikatakan berhasil apabila dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanannya. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan jasa yang diberikan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka kemungkinan pelanggan akan kembali untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain (Lupiyoadi dan Hamdani 2008:194).

Jadi jika tingkat kepuasan pelanggan tinggi maka kepercayaan pelanggan terhadap produk juga tinggi. Dengan demikian dapat menganalisis larinya pelanggan, mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Pelayanan jasa memegang peranan penting dan sangat berhubungan erat dengan perusahaan atau organisasi pelayanan jasa yang terkait dengan kliennya, termasuk pelayanan klinik pengobatan terhadap pasiennya. Klinik pengobatan harus dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien-pasiennya sehingga dapat memberikan suatu dampak yang positif terhadap klinik pengobatan itu sendiri, apabila pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan mereka cenderung tidak akan melakukan kunjungan ulang terhadap klinik tersebut. Hal ini akan berdampak terhadap perkembangan dari klinik tersebut.

Klinik Yazri merupakan salah satu klinik pengobatan yang ada dikota Palembang yang beralamat di jalan Mayor Zen Komplek PT SAK Palembang. Klinik ini merupakan klinik pengobatan yang berada di bawah binaan Yayasan Amil Zakat PT Pusri. Klinik ini berperan memberikan layanan kepada masyarakat di wilayah Sungai Selayur, Mata Merah dan sekitarnya. Ada dua pelayanan kesehatan yang dapat diberikan yaitu pelayanan kesehatan umum dan kebidanan.

Pertumbuhan dan perkembangan Klinik Yazri tidak terlepas dari kepercayaan masyarakat umum terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik ini. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2008:192) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur perilaku karyawan, kondisi rumah sakit yang baik dan sarana yang memadai.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Klinik Yazri dapat melakukan pendekatan pengukuran kualitas jasa seperti yang dikemukakan Parasuraman dalam Tjiptono (2002:70) melalui dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Dalam hal ini, apabila kepuasan pelanggan terus menerus diukur, maka tingkat kepuasan akan diketahui secara totalitas apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan. Mengingat pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian laporan akhir dengan judul “Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Klinik Yazri Palembang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penulisan Laporan ini adalah “Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayan pada Klinik Yazri Palembang ?”

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Luasnya permasalahan mengenai pelayanan jasa yang diberikan mengharuskan penulis untuk membatasi ruang lingkup pembahasan agar dalam Laporan Akhir nanti dapat dijelaskan secara teratur dan tidak menyimpang dari permasalahan. Maka, ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas yaitu mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Yazri.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan yang hendak dicapai dengan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terhadap persepsi pasien, sehingga dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau tidak.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penulisan Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Bagi Klinik Yazri**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh klinik sudah maksimal atau tidak. Sehingga dapat dijadikan acuan untuk lebih memberikan pelayan yang terbaik bagi pasiennya.

### **2. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan pada mata kuliah Manajemen Pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa.

### 3. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai referensi mengenai gambaran pelayanan yang diberikan oleh klinik Yazri terhadap masyarakat umum.

## **1.6 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, dapat diartikan sebagai suatu fakta, yang dapat digambarkan melalui angka, symbol atau kode lainnya. Menurut Yusi dan Idris (2009:103) ditinjau dari cara memperolehnya jenis data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini terbagi menjadi dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

### **1.6.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya Data yang diperoleh didapat langsung dari objeknya dengan menggunakan metode pengumpulan data pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*) dan pembagian angket (Kuisisioner) yang dibagikan kepada pasien sebagai responden yang dinyatakan dalam bentuk angka.

### **1.6.2 Data Sekunder**

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data ini diperoleh dari hasil studi pustaka dan arsip-arsip yang telah diolah oleh Klinik Yazri. Selain itu penulis juga mencari data pendukung melalui buku-buku seperti, Buku Dasar-dasar Manajemen, Manajemen Jasa, Manajemen Pemasaran Jasa, Riset Pemasaran dan lain-lain.

## **1.7 Metode Pengumpulan Data**

Riset yang dilakukan penulis untuk memperoleh sejumlah data dan informasi yaitu dengan cara mendatangi langsung Klinik Yazri Palembang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.7.1 Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi. Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab dengan karyawan dan pasien dilingkungan Klinik Yazri.

### 1.7.2 Kuisisioner

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuisisioner. Kuisisioner yaitu pertanyaan berupa terbuka/tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden secara langsung untuk dijawabnya dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahuinya.

#### 1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Kuncoro 2003:108). Adapun Populasi yang ingin diteliti adalah pasien Klinik Yazri Bagian Pengobatan Umum.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pasien Pengobatan Bagian Umum**

<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien (orang)</b>
2013	Januari	1202
	Februari	1082
	Maret	1433
	April	1308
	Mei	1147
	Juni	1277
	Juli	1051
	Agustus	1457
	September	1209
	Oktober	1336
	November	1737
	Desember	1566
<b>Jumlah</b>		<b>15805</b>

*Sumber: Data Statistik Klinik Yazri, 2014*

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Cara menentukan sampel dalam penulisan ini penulis menggunakan rumus Slovin (Supranto 2006:244)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = presentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Perhitungan:

$$n = \frac{15805}{1 + 15805(0.1)^2}$$

$$n = \frac{15805}{1 + 15805(0.01)}$$

$$n = \frac{15805}{1 + 158,05}$$

$$n = \frac{15805}{159,05}$$

n = 99,37 dibulatkan menjadi 100 orang

Dalam penelitian ini digunakan metode nonprobabilita sampling dengan teknik *accidental sampling*, yaitu populasi dapat diambil secara acak sebagai sampelnya.

### 1.7.3 Riset Kepustakaan

Penulis juga mengumpulkan teori atau solusi permasalahan dengan cara mempelajari data atau informasi dari berbagai sumber seperti buku-buku, literature dan sumber lainnya yang berkaitan dengan pembahasan.

## 1.8 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah teknik analisa kualitatif dan kuantitatif

### 1. Metode Analisis Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala *numeric* (Yusi dan Idris, 2009:102). Karena data tidak disajikan dalam bentuk angka, maka untuk menganalisisnya penulis melakukan wawancara dengan karyawan Klinik Yazri sehingga data yang sudah diperoleh dapat dikaitkan dengan sumber-sumber lain yang sesuai dengan pokok bahasan. Dalam hal ini pula penulis menguraikan data-data yang ada dan digunakan sebagai referensi yang bersumber dari buku maupun literature lain yang berhubungan dengan permasalahan. Sehingga dari analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan.

### 2. Metode Analisis Kuantitatif

Data Kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) . data yang telah dianalisis melalui perhitungan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan.

## 1.9 Skala Likert

Metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan

3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan
4. Responden diminta merangking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen

Dalam skala pengukuran data, kemungkinan para pasien dapat menjawab berdasarkan tingkatan setiap butir kepuasan yang terdapat dalam kuisisioner dengan format skala likert yang bisa digunakan untuk menggambarkan suatu jawaban. Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju, tidak setuju, senang, tidak senang dan sebagainya. Dalam hal pengukuran kepentingan suatu fasilitas untuk Klinik digunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dan sangat diharapkan, cukup diharapkan, kurang diharapkan dan sangat tidak diharapkan. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat diharapkan diberi bobot 5
2. Jawaban diharapkan diberi bobot 4
3. Jawaban cukup diharapkan diberi bobot 3
4. Jawaban kurang diharapkan diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak diharapkan diberi bobot 1

Sedangkan pengukuran tingkat kinerja digunakan skala 5 tingkatan (Likert) yang terdiri dan sangat puas, cukup puas, kurang puas dan sangat tidak puas. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat diharapkan diberi bobot 5
2. Jawaban diharapkan diberi bobot 4
3. Jawaban cukup diharapkan diberi bobot 3
4. Jawaban kurang diharapkan diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak diharapkan diberi bobot 1

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau kepuasan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kenyataan yang ada pada Klinik

Yazri Palembang. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada klinik Yazri Palembang.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Klinik Yazri Palembang yang dapat memberikan kepuasan para pasien, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan dalam memberikan pelayanan kepada pasien Klinik Yazri Palembang. Rumus digunakan yaitu (Supranto, 2006:245):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

TKi = tingkat kesesuaian Responden

Xi = skor penilaian kinerja klinik

Yi = skor penilaian kepentingan pasien

Dalam menyederhanakan rumus, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi tingkat kepentingan atau harapan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

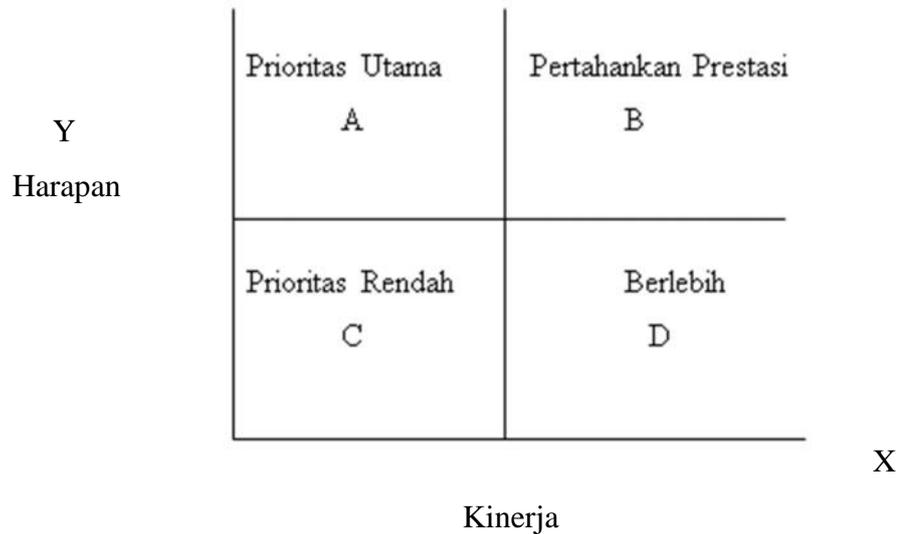
$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

n = Jumlah responden

xi = tingkat kinerja/kepuasan

yi = tingkat harapan/harapan

Kemudian tingkatan-tingkatan unsur tersebut dijabarkan dengan menggunakan diagram kartesius, seperti gambar dibawah ini:



**Gambar 1.1**  
**Diagram Kartesius**

*Sumber Supranto (2006:242)*

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan

D. Menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### 1.10 Dimensi Kepuasan Pelanggan

Parasuraman dalam Tjiptono (2002:70), merangkum ada lima dimensi pokok yang diterapkan pada bisnis jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu bukti fisik dari jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).
3. Daya tanggap (*responsive*) yakni keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur dari aspek kepuasan. Adapun keseluruhan variable tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Aspek Pengukuran Kepuasan Pasien Klinik Yazri Palembang**

No	Variabel	Dimensi Kepuasan Pelanggan
1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	Bukti Langsung (Tangibles)
2	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai	
3	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	

4	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	Keandalan ( <i>reability</i> )
5	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat	
6	Jadwal pelayanan dan prosedur pelayanan sudah dijalankan dengan tepat dan tidak berbelit-belit	
7	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat, tanggap menyelesaikan keluhan pasien	Daya tanggap ( <i>responsive</i> )
8	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dan dimengerti	
9	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	
10	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	Jaminan ( <i>assurance</i> )
11	Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja	
12	Pelayanan yang sopan dan ramah serta jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	
13	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	Empati ( <i>emphaty</i> )
14	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	
15	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	

Sumber: Supranto, 2006