**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Masalah kesehatan saat ini telah menjadi suatu kebutuhan yang utama dan mendasar bagi masyarakat, karena kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 pasal 3 menyatakan bahwa asas dan tujuan dari Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Peningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya  diselenggarakan dengan upaya pelayanan kesehatan yang merata, terpadu, menyeluruh, dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah klinik. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 tahun 2014 tentang Klinik pada pasal 1 (satu), definisi Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan fasilitas layanan kesehatan khususnya di kota Bandung, telah banyak berdiri Klinik Pratama yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Salah satunya adalah klinik Widya Bhakti Inti, yang berlokasi di Jalan Mochamad Toha No.77 kelurahan Cigereleng, kecamatan Regol, kotamadya Bandung.

Klinik Widya Bhakti Inti merupakan klinik yang memiliki kekhususan tersendiri. Klinik Widya Bhakti Inti (disingkat klinik WBI) merupakan salah satu ruang lingkup usaha dari PT. Widya Bhakti Inti, yang berbentuk Perseroan Terbatas yang dimiliki oleh Dana Pensiun INTI dan Koperasi INTI. PT. WBI didirikan semula berbentuk yayasan dan kemudian didirikan dalam bentuk Perseroan Terbatas pada tahun 2009. Klinik Widya Bhakti Inti memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dari karyawan PT. INTI beserta keluarga dan para pensiunan PT. INTI dengan jumlah total 2600 jiwa, selain itu klinik WBI juga menerima pasien umum dan BPJS. fasilitas dan sarana pelayanan yang ada di klinik WBI meliputi pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan konseling, pelayanan bekam, dan pelayanan fisioterapi .

Klinik WBI berada diwilayah kecamatan Regol yang memiliki 3 (tiga) kelurahan yaitu kelurahan Ciseureuh, kelurahan Cigereleng dan kelurahan Ciateul. Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Tahunan Puskesmas Moch. Ramdhan tahun 2015,sarana kesehatan di wilayah kecamatan Regol terdiri dari : 1 Rumah Sakit, 1 Puskesmas, 2 Klinik Pratama, 20 Dokter Spesialis, 2 Dokter Gigi Spesialis, 17 Dokter Umum, 10 Dokter Gigi. Klinik WBI merupakan Klinik Pratama di kelurahan Cigereleng dan memiliki pesaing hanya Puskesmas Moch. Ramdan. Dilihat dari segi Jumlah penduduk, wilayah kecamatan Regol memiliki penduduk berjumlah 40.018 jiwa, terdiri dari 8.974 KK. Penduduk terbanyak berada pada usia produktif yaitu berusia antara 15-44 tahun, berjumlah 14.786 atau sekitar 36.9 % penduduk.

Gambaran kondisi demografis berupa jumlah penduduk dan komposisi penduduk tahun 2015 disekitar wilayah klinik WBI yaitu di kecamatan Regol dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk dan Komposisi PendudukDi kecamatan Regol Tahun 2015

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kelurahan** | **Jml KK** | **Jumlah Penduduk dan Komposisi Penduduk** | | | | | |
| **Kelompok umur** | | | | | **Jumlah**  **Penduduk** |
| **0-4** | **5-14** | **15-44** | **45-64** | **>65** |
| 1 | Ciseureuh | 4243 | 2283 | 5667 | 5828 | 2478 | 380 | 16628 |
| 2 | Cigereleng | 2642 | 465 | 3310 | 7473 | 1281 | 90 | 12379 |
| 3 | Ciateul | 2084 | 788 | 2261 | 5371 | 2565 | 28 | 11013 |
| Jumlah | | 8974 | 1900 | 5645 | 9193 | 3031 | 498 | 40018 |

(Sumber data : Kelurahan tahun 2015 dalam laporan tahunan Puskesmas Moch. Ramdhan 2015)

Pesaing klinik pratama yang sedikit dan jumlah penduduk yang cukup besar diwilayah layanan klinik WBI, hal ini merupakan peluang pasar yang potensial untuk meningkatkan jumlah pasien umum berbayar dan pasien BPJS yang berkunjung dan berobat ke klinik WBI.

Peluang besar yang dimiliki klinik WBI tersebut, pada kenyataanya belum terealisasi sepenuhnya. berdasarkan data hasil kunjungan pasien ke klinik WBI, dapat dilihat dari jumlah peserta pasien BPJS dan angka kunjungan pasien umum berbayar ke klinik WBI yang masih sangat rendah dan berfluktatif setiap bulannya, seperti yang terlihat dalam gambar 1.1 :

Sumber data : Manajemen Klinik WBI

Gambar 1.1 Kunjungan pasien ke klinik WBI periode Tahun 2012-2015

Hal ini masih jauh dari target yang diharapkan oleh manajemen PT. WBI, yang menargetkan angka kunjungan pasien BPJS pada tahun 2016 sebanyak 14.481 pasien, sedangkan sampai bulan Oktober 2016 pasien BPJS yang tercatat kepesertaannya di klinik WBI sebesar 5.059 peserta, atau hanya sekitar 34,9 % dari target yang diharapkan manajemen PT. WBI. Data mengenai laporan kunjungan  pasien di klinik WBI sampai oktober 2016 adalah sebagai berikut :

Sumber data : Manajemen klinik WBI

Gambar 1.2 Jumlah kunjungan pasien Klinik WBI periode tahun 2016

Target capaian pasien BPJS pertahun yang ditetapkan manajemen PT. WBI, dihitung berdasarkan perkiraan dari realisasi pertumbuhan dan penambahan peserta pasien BPJS perbulan. Untuk jumlah pasien umum berbayar sampai bulan October 2016 adalah 1.043 pasien dari target yang telah ditetapkan yaitu 960 pasien atau melebihi target sebesar 10,8 %. Pihak manajemen tidak menetapkan target yang terlalu tinggi untuk capaian pasien umum berbayar dengan asumsi dimasa yang akan datang pasien umum akan beralih dan diwajibkan untuk mengikuti kepesertaan BPJS. Sehingga capaian peningkatan jumlah pasien yang ingin ditingkatkan adalah pasien BPJS. Dari data kunjungan pasien ke klinik WBI pada gambar 1.2 dapat dilihat kunjungan pasien ke klinik WBI pada periode tahun 2012 sampai 2015 terlihat bahwa jumlah pasien karyawan dan keluarga PT. INTI mendominasi pelayanan kesehatan diklinik WBI, laju peningkatan jumlah pasien umum yang cenderung lambat dan rendahnya jumlah kepesertaan pasien BPJS yang baru mulai dirintis kerjasamanya pada akhir tahun 2014. Pada tahun 2015 pasien BPJS yang dilayani klinik WBI rata-rata adalah 153 pasien perbulan, pada tahun 2016 sebanyak 506 pasien perbulan, seperti ditunjukkan pada gambar 1.3 dan telah dijelaskan sebelumnya bahwa target yang diharapkan oleh manajemen WBI adalah 1.206 pasien BPJS perbulan atau hanya 34,9 % dari target capaian pasien BPJS.

Jika jumlah kunjungan pasien dihubungkan dengan beban kerja tenaga medis di klinik WBI maka dapat digambarkan sebagai berikut: Jam kerja pelayanan klinik WBI dibagi kedalam 7 shift perhari selama 5 hari, dan khusus hari sabtu 2 shift maka total shift selama 1 tahun adalah 9 shift x 4 minggu x 12 bulan = 432 shift pertahun. Beban kerja dokter pada pelayanan pasien PT INTI pada tahun 2015 yaitu 15043 pasien, maka tiap shift pasien yang terlayani 15043 : 432 = 35 pasien per shift. Beban kerja dokter pada pelayanan pasien umum berbayar tahun 2015 yaitu 1095 pasien, maka tiap shift seorang dokter akan mengerjakan pasien sebanyak 1095: 432 = 2 sampai 3 pasien umum berbayar pershift. Beban kerja dokter pada pelayanan pasien BPJS tahun 2015 yaitu : 1.834 : 432 = 4 pasien BPJS. Jika digabungkan keseluruhan beban kerja dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan di klinik WBI pada tahun 2015 adalah 17.972 : 432 = 41 sampai 42 pasien per shift. Target beban kerja maksimal dokter dalam memeriksa pasien pershift (4 jam) adalah 10 menit/pasien. Jadi total pershift adalah 4 jam x 6 pasien = 24 pasien pershift, sehingga beban kerja dokter melebihi target sebesar 175 % per shift. Hal ini bisa saja menyebabkan penurunan kualitas layanan yang diberikan, karena waktu pemeriksaan menjadi sedikit dan pasien cenderung tidak terpuaskan dalam mendapatkan layanan. Jika kualitas layanan rendah akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien yang rendah, bila kepuasan pasien rendah akan berdampak pada rendahnya kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi kartikasari, Aryo D., Facthur R.(2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan.

Kepercayaan pasien terhadap klinik sangat penting, karena kepercayaan merupakan modal utama dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan klinik. Pasien yang percaya dan yakin kepada layanan klinik maka pasien tersebut akan mempercayakan masalah yang berhubungan dengan kesehatannya kepada klinik yang dia percayai. Hal ini menjadi sebuah keuntungan bagi klinik, karena jika pasien yang sudah percaya terhadap suatu klinik maka akan ada peluang pasien tersebut merekomendasikan dan mempromosikan kepada pihak lain tentang pelayanan berkualitas yang ia terima dari klinik.

Manajemen PT. WBI telah melakukan survei internal yang dilakukan pada Bulan Oktober tahun 2015, survei dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada klien Klinik WBI. Hasil survei kepuasan pasien di klinik WBI ditunjukkan dalam tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2**

**Hasil Survey pendahuluan tentang kepuasan pasien di klinik Widya Bhakti Inti**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *No* | Uraian | SangatTidak Puas | Tidak  Puas | Cukup  Puas | Puas | Sangat  Puas | Sample (n) |
| *1* | Proses pendaftaran dan adm di Klinik | 0 | 9  (2,62%) | 93  (27.19%) | 203  (59.37%) | 37  (10,82%) | 342  (100%) |
| *2* | Waktu tunggu pasien dan fasilitas ruang tunggu | 0 | 12  (3,52%) | 119  (34,69%) | 191  (55,67%) | 21  (6,12%) | 343 |
| *3* | Pelayanan, keramahan, kecepatan dan petunjuk serta jawaban dari dokter umum | 5  (1,54%) | 28  (8,14%) | 163  (47,38%) | 131  (38,0%) | 17  (4,94%) | 344 |
| *4* | Pelayanan, keramahan, kecepatan dan petunjuk serta jawaban dari dokter gigi | 3  (0,9%) | 14  (4,19%) | 175  (52,40%) | 127  (38,02%) | 15  (4,49%) | 334 |
| *5* | Pelayanan yang dilakukan perawat | 1  (0,29%) | 10  (2,90%) | 120  (34,78%) | 191  (55,36%) | 23  (6,67%) | 345 |
| *6* | Pelayanan obat-obatan di apotik Widya Farma | 4  (1,15%) | 34  (9,83%) | 135  (39,02%) | 154  (44,51%) | 19  (5,49%) | 346 |

Sumber data : Manajemen PT. Widya Bhakti Inti

Hasil survei kepuasan pasien menyatakan bahwa capaian rata-rata tingkat kepuasan pasien dibawah 60%, sedangkan manajemen PT. WBI memiliki target tingkat kepuasan pasien sebesar 80 % jadi masih sangat jauh dari target untuk memuaskan klien pengguna jasa pelayanan klinik WBI.

Menurut Jones & Sasser (dalam Tjiptono & Candra, 2016:201) apabila hasil survei kepuasan pelanggan sebuah perusahaan menunjukkan bahwa 10 % pelanggannya “*Completely satisfied*”, sementara 30 “*% very Satisfied”*, dan 40 % “*Satisfied*”, perusahaan bersangkutan tidak boleh berbangga hati dan merasa aman bahwa 80 % pelanggannya puas, dan sangat mungkin beralih merek atau pemasok. Berdasarkan hal tersebut klinik WBI perlu melakukan upaya agar menjadi klinik yang dipilih masyarakat dalam memilih sarana kesehatan, sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pasien peserta BPJS dan pasien umum berbayar.

Menindaklanjuti hasil survei tersebut, pihak manajemen melakukan upaya perbaikan dan rencana tindak lanjut dalam menyikapi minimnya tingkat kepuasan pasien di klinik WBI, tetapi selama bulan Januari sampai bulan Maret 2016 pasien-pasien di klinik WBI kembali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan yang disampaikan adalah keinginan pasien agar dilakukan peningkatan kualitas pelayanan tenaga medis yang lebih teliti, komunikatif, ramah dan disiplin, peningkatan kualitas perawat, karyawan dan bagian farmasi yang memiliki empati, berinisiatif dan cekatan serta meningkatkan fasilitas klinik.

Rendahnya angka kunjungan pasien di klinik WBI bisa disebabkan oleh beberapa permasalahan yang mungkin dapat terjadi seperti dari segi kualitas layanan, kualitas tenaga medis, dari segi besaran tarif pengobatan, kurangnya promosi klinik, peran dokter dan tenaga kesehatan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, selain itu antrian yang terlalu lama, kebersihan dan kenyamanan klinik yang kurang baik juga berdampak pada kepuasan pasien dan bisa berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien. Dari permasalahan yang mungkin terjadi, maka dilakukan pula survei berupa wawancara yang dilakukan terhadap 20 orang pasien yang berobat ke klinik WBI pada tanggal 21 sampai 24 November 2016. Dari hasil wawancara, masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien adalah masalah kualitas layanan yang berimbas terhadap kepuasan pada klinik WBI. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang lama ketika menunggu rujukan BPJS, dokter yang terlambat datang saat jam pelayanan, dokter yang kurang ramah, pemeriksaan yang terburu-buru dan kurang mendengar keluhan pasien, serta perbedaan penyampaian diagnosa pada saat meminta *second opinion* kepada dokter yang berbeda jadwal jaga. Hal ini bisa menimbulkan turunnya kepercayaan pasien atas terapi yang didapat. Sedangkan dari permasalahan promosi , sebagian besar menyatakan promosi yang diberikan oleh klinik WBI tidak komunikatif, sebagian besar dari mereka menjadi peserta BPJS di klinik WBI karena bekerja di lingkungan PT. INTI dan masyarakat jarang mengetahui klinik WBI menerima pasien diluar karyawan PT. INTI, hal ini bisa saja jadi penyebab lambatnya penambahan jumlah pasien umum berbayar dan jumlah pasien BPJS, padahal klinik WBI sudah menerima layanan untuk umum dari tahun 2012 atau berjalan sekitar 4 tahun .

Dari hasil survei yang telah dilakukan tersebut, masalah yang paling banyak dikeluhkan pasien adalah masalah kualitas layanan dan kepuasan pasien. Pada gambar 1.1 dijelaskan bahwa sebanyak 44 % responden menyatakan keluhan terhadap layanan, 37 % responden yang mengeluh tentang antrian, 13 % responden yang kurang percaya atas layanan, 6% responden menyatakan promosi klinik kurang komunikatif.

Gambar 1.3 Hasil survei dan wawancara dengan pasien BPJS dan Pasien

Umum berbayar di Klinik WBI periode November 2016

Permasalahan kualitas layanan (SERVQUAL) seperti yang dikeluhkan oleh pasien pada klinik WBI dapat berdampak pada kepuasan pasien serta dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan klinik WBI. Penilaian kinerja rumah sakit/klinik dapat diukur dari kualitas layanan. Menurut Huang & Liu (2010) Tingkat kinerja layanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartika Sari, Aryo Dewanto dan Fatchur Rachman (2014) yang menyatakan bshwa kualitas layanan mempengaruhi secara signifikan melalui kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang (Tjiptono dan Diana, 2015: 11). Konsumen dalam hal ini pasien, memiliki kekuatan untuk melakukan *word of mouth communication* (Promosi dari mulut ke mulut) kepada orang terdekat, keluarga, lingkungan dan relasinya. Jika konsumen klinik mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan dan mengecewakan maka publikasi yang disampaikan akan bersifat negatif. Hal ini mungkin dapat berdampak pada rendahnya kepesertaan jumlah pasien BPJS dan angka kunjungan pasien umum berbayar ke klinik WBI.

Dari fakta yang ada mengenai rendahnya jumlah kepesertaan pasien BPJS dan angka kunjungan pasien umum berbayar, serta dari hasil survei internal manajemen dan keluhan dari pasien yang menyatakan bahwa kualitas layanan (SERVQUAL) menjadi masalah yang ada di Klinik Widya Bhakti Inti, memotivasi peneliti untuk menganalisa tentang “A**nalisis Persepsi Kepuasan Pasien Melalui *SERVQUAL* serta Implikasinya pada Kepercayaan di Klinik Widya Bhakti INTI Bandung.”**.

**1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan masalah-masalah yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), Kepuasan dan Implikasi Kepercayaan di klinik Widya Bhakti Inti.

* + 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Jumlah kepesertaan BPJS dan angka kunjungan pasien umum berbayar ke klinik Widya Bhakti Inti yang masih rendah.
2. Lambatnya peningkatan jumlah pasien umum yang berobat ke klinik WBI.
3. Klinik WBI belum dikenal masyarakat, terlihat dari rendahnya jumlah kepesertaan pasien BPJS diklinik WBI dan rendahnya jumlah pasien umum berbayar.
4. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap klinik WBI.
5. Banyaknya keluhan pasien yang disampaikan kepada manajemen PT. WBI tentang Kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Widya Bhakti Inti.
6. Kualitas layanan (SERVQUAL) di klinik WBI belum optimal.
7. Hasil Survei internal manajemen PT. WBI menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien hanya 60 % disebabkan karena kualitas layanan yang rendah.
8. Beban kerja yang melebihi target khususnya bagi tenaga medis diklinik WBI dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, dihubungkan dengan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pasien di klinik WBI.
   * 1. **Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana tanggapan pasien terhadap kualitas layanan di Klinik Widya Bhakti Inti Bandung.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
2. Bagaimana tingkat kepercayaan pasien terhadap klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien klinik Widya Bhakti Inti.
4. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien terhadap klinik Widya Bhakti Inti.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan.
6. Adakah perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dengan pasien Umum berbayar di Klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
   1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Tingkat kualitas pelayanan di Klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap Klinik widya Bhakti Inti Bandung.
3. Tingkat kepercayaan pasien terhadap klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
4. Besarnya pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Widya Bhakti Inti.
5. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien terhadap Klinik Widya Bhakti Inti.
6. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan.
7. Kemungkinan perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dengan pasien Umum berbayar di Klinik Widya Bhakti Inti Bandung.
   1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, seperti uraian berikut ini :

* + 1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen Rumah sakit tentang kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan pasien, dan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT. Widya Bhakti Inti Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, serta dapat dijadikan dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien, sehingga berdampak terhadap peningkatan jumlah peserta pasien BPJS dan pasien umum berbayar di Klinik Widya Bhakti Inti Bandung.