BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik menjadi salah satu layanan medis berjangka pendek, untuk semua pasien yang mengalami sakit sesuai dengan keluhan yang dialami pasien tersebut. Menurut surat keputusan menkes RI No. 983 Tahun 1992. Pada Klinik mata merupakan pelayanan pasien yang memberikan pelayanan diagnosis hingga terlaksana penyakit mata. Tugas Klinik mata membantu masyarakat mendeteksi adanya kelainan pada mata dan memberikan pengobatan atau tindakan rehabilitatif yang sesuai.

Menurut Asrul (2003) kesehatan diperlukan bagi manusia untuk menopang semua kehidupan sehari-harinya. Setiap pribadi seseorang berusaha mencapai status kesehatan dengan cara menginvestasikan dan mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan. Sehingga untuk mencapai target kesehatan yang baik tersebut diperlukan sarana kesehatan yang lebih baik. Maraknya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat bertambah sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat bertambah sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat condong menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, tepat dan cepat hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin kencang bukan hanya antara sesama klinik tetapi juga dengan rumah sakit, puskesmas pusat kesehatan di dalam kota maupun di luar kota yang semakin tak terhitung jumlahnya. Cukup besar penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal seperti itu, kemudian mau tidak mau pihak perusahaan harus

mewujudkan kepuasan pasien tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien tersebut.

Pihak klinik dituntut untuk memberikan serta selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang memfokuskan pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting untuk menentukan tanggapan kualitas pasien antara lain meliputi Kualitas pelayanan, Fasilitas, Peranan Dokter, Perawat, Tenaga Medis lainya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif dan menimbulkan suatu loyalitas pelanggan yang sudah loyal pada sebuah jasa dapat dipahami sebagai pelanggan yang terpuas dalam kebutuhannya dan akan membantu melakukan promosi gratis suplemen multivitamin dalam bentuk " *Afternoon Clinic*" kepada para calon pasien. Ada cara peningkatan tersebut dengan berupa perbaikan terus menerus atas *greeting grooming* bagi tenaga medis, proses, dan lingkungannya. Kualitas pelayanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh klinik yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan seperti keberadaan fasilitas kotak saran dan keluhan akan membantu klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien tersebut.

Pasien akan mudah menyampaikan sesuatu yang terjadi ketidak puasan dalam memperoleh pelayanan. Peningkatan sarana dan prasarana klinik juga perlu dilakukan untuk mencengah munculnya hambatan dalam pemberian

pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan meningkatkan sarana dan prasarana diharapan klinik mampu mencegah adanya berbagai kendala teknis dilapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkulitas. Ada banyak faktor yang dipertimbangkan saat memilih, akan tetapi ada salah satu cara untuk memikat pelanggan dan kenangan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan kunjungan berikutnya. Maka akan ada penanganan pelanggan diperlukan taktik khusus dalam mutu pelayanan yang dapat menarik simpati pelanggan atau jasa yang dipasarkan. Menurut Tjiptono (2005) kepuasan yang dirasakan oleh seseorang yang salah mengalami suatu hasil yang sesuai dengan harapannya.Jadi kepuasan tersebut fungsi dari tingkat harapan yang di rasakan dari hasil kegiatan itu. Apabila suatu hasil kegiatan melebihi harapan pasien tersebut akan dikatakan mengalami tingkat kepuasan yang tinggi *(fully satisfled).* Apabila hasil kerja itu sama dengan yang di harapkan, pasien dikatakan puas *(satisfled).* Akan tetapi apabila hasil tersebut jauh dari harapan yanag dirasakan pasien akan merasa tidak puas.

Faktor-faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah kualitas layanan. Menurut Hutabarat (2003) kualitas pelayanan merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata kepada konsumen internal dan eksternal dengan memenuhi harapan mereka secara langsung dan tidak langsung.

Dimana komitmen akan kualitas pelayanan yang beroriantasi pada konsumen merupakan kualifikasi utama dalam menunjang keberhasilan bisnis pelayanan. Karena kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keutamaan perusahaan dalam bidang pelayanan jasa untuk menciptakan dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Faktor yang perlu diperhatikan lainnya adalah fasilitas. Menurut Toriq (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Menurut Tjiptono (2001) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Dari berragam pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan Klinik Mata JEC-JAVA@Surabaya. Pada sejumlah bentu jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pasien dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pasien. Menurut Tjiptono (2005) mengukuran fasilitas ada 7 yaitu: kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga perawat, kondisi fisik dan image, makanan dan minuman, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan/rekam medis/kerahasian.

Melihat adanya beberapa masalah seperti kualitas pelayanan dan fasilitas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan mengambil variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, serta kepuasan pasien sebagai dasar dari penelitianya. Dengan dilakukannya penelitian di Klinik Mata JEC-Java Surabaya, diharapkan mampu memberikan solusi atas masalah yang terjadi di perusahaan ini.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK MATA (STUDI PT GRAHA MUKTI HUSADA-KLINIK MATA JEC JAVA@SURABAYA)".

1.2 Tujuan Studi Lapangan

Dari penulisan laporan dilapangan mempunyai tujuan yang telah dilaksanakan di PT Graha Mukti Husada Klinik Utama Mata Jec-Java@Surabaya yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Mata Jec-Java@Surabaya.

1.3 Manfaat Studi Lapangan

Selain ingin tercapainya tujuan dari studi lapangan agar bisa menambah informasi dan pengetahuan serta wawasan, didalam proses laporan tugas akhir ini ada juga manfaat dari yang diperoleh untuk beberapa pihak yang terkait, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

   Hasil studi lapangan sebagai bahan yang akan dijadikan sebagai referensi bagi perusahaan untuk mengambil suatu keputusan yang dibutuhkan serta Sebagai bahan acuan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesetahan di Klinik Mata JEC-JAVA@Suarabaya.

2. Bagi Penulis

   Penelitian ini di harapkan bisa bermanfaat untuk meningkatkan dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahaan serta lebih memahami, mempelajari kebijakaan strategi pihak manajemen untuk mengatur kualitas dan fasilitas pelayanan di Klinik Mata JEC-JAVA@Surabaya.

3. Bagi Pembaca

   Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang kepuasan pada pasien serta sebagai media menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang kepuasan pasien dan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yanag berminat untuk meneliti tentang kepuasan pasien dan faktor yang mempengaruhinya.

1.4 Ruang Lingkup Studi Lapangan

Berdasarkan penelitian diatas, maka perlu adanya batasan ruang lingkup studi lapangan. Hal ini dikarenakan luasnya kegiatan dalam bidang pelayanan, maka ruang lingkup studi lapangan yang akan diambil pada tahun 2021 adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di PT Graha Mukti Husada Klinik Mata JEC-JAVA@Surabaya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah proses pengadaan untuk keperluan peneliti atau tugas akhir. Pengumpulan data dalam proses penulisan laporan yang penting dapat menghasilkan laporan yang dipertanggung jawabkan,

sehingga data yang diperoleh adalah yang benar. Menurut Sugiono (2013) metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kepustakaan dan studi lapangan dapat dilakukan dengan cara wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk melakukan tanya jawab sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu, observasi yaitu suatu proses yang kompleks dalam suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dan dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode pengumpulan data penulis yaitu:

1. Observasi yaitu penulisan yang akan dilakukan penulis secara langsung mengamati dan mecatat pada Klinik Mata JEC-JAVA@Surabaya untuk proses pengumpulan data.
2. Wawancara yaitu metode ini dapat diperoleh dan dikumpulkan sebuah data dengan secara langsung mengajukan tanya jawab dengan pihak Klinik Mata JEC-JAVA@Surabaya.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari atau mengkaji ulang data yang diambil kemudian dapat disimpulkan berdasarkan fakta yang ada.