

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang industri manufaktur maupun jasa. Selain perkembangan bisnis kebutuhan manusia juga mengalami perkembangan yang pesat, mulai dari perekonomian, ilmu pengetahuan, dan teknologi yang semakin maju. Hal ini akan menciptakan persaingan yang sangat ketat di dunia bisnis agar dapat unggul dalam bersaing. Perusahaan perlu memberikan pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau pengunjung melalui pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan pelanggan akan menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan (Riyadin, 2019). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan atau organisasi, sebagai salah satu faktor kelangsungan hidup organisasi. Pengunjung yang puas cenderung akan menggunakan kembali jasa pelayanan pada kebutuhan yang sama dikemudian hari. Dengan semakin banyaknya pengunjung maka diperlukan sebuah pelayanan yang sangat berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi keseluruhan dari pelayanan spesifik perusahaan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja perusahaan dengan harapan pengunjung atas kinerja perusahaan yang telah dilakukan (Jannah, 2019). Kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman penilaian yang dibuat oleh pengunjung mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Penilaian itu berdasarkan evaluasi persepsi pengunjung yang berhubungan dengan pengalaman pemakaian atau *value* yang dimiliki. Peningkatan kualitas pelayanan telah menjadi konsep sentral dalam teori layanan jasa.

Jasa adalah segala aktivitas dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara esensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun (Sujadi, 2019). Keberhasilan penyedia jasa dalam penyajian jasa sangat

tergantung pada peran beberapa pihak seperti karyawan, konsumen dan perantara. Perusahaan harus membina hubungan (*relationship*) yang baik atas dasar prinsip *win-win situation* untuk mendorong dan mengoptimalkan kinerja mereka. Membina hubungan yang baik dapat dilakukan dengan cara mengurangi konflik serta meningkatkan motivasi. Salah satu jasa yang sangat dirasakan oleh masyarakat adalah jasa layanan kesehatan, karena banyaknya jumlah penduduk saat ini yang semakin rentan dengan masalah kesehatan. Industri jasa kesehatan harus mampu meningkatkan kinerja guna memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Pelayanan jasa kesehatan baik rumah sakit maupun klinik harus merata dan menyeluruh di setiap daerah, agar dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan yang lebih mengutamakan kualitas pelayanannya. Meningkatkan persaingan melalui inovasi baru dengan memberikan pelayanan kepada pasien dan pengunjung sehingga dapat dikembangkan secara terus menerus. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga harus mewujudkan kepuasan pengunjung dengan berbagai strategi agar dapat mempertahankan pengunjung khususnya jasa kesehatan di Klinik Pratama Barokah Medika.

Klinik Pratama Barokah Medika merupakan klinik layanan kesehatan yang berada di Desa Karangsinom Kecamatan Tirtamulya Kabupaten Karawang. Klinik Pratama Barokah Medika hadir sebagai penggerak kesehatan warga di wilayah Desa Karangsinom. Klinik ini berdiri sejak bulan Juli 2019 dan masih beroperasi sampai sekarang. Pada dasarnya Klinik Pratama Barokah Medika ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien atau pengunjung serta membutuhkan suatu gagasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki. Meminimumkan kekurangan apa saja yang nantinya akan diperbaiki. Hal ini berdampak pada tingkat penilaian pasien yang berkunjung, serta memberikan kepercayaan persepsi yang baik dan profitabilitas pelayanan kesehatan itu sendiri.

Selama menjalankan operasi layanan kesehatan Klinik Pratama Barokah Medika belum adanya tindak lanjut penelitian untuk mengetahui kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan adanya pengukuran kepuasan masyarakat khususnya para pasien yang berkunjung. Pengukuran yang dilakukan berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien atau pengunjung ketika sudah selesai berobat atau berkunjung. Sebelumnya Klinik Pratama Barokah Medika

mengevaluasi kepuasan pengunjung hanya melalui wawancara. Klinik Pratama Barokah Medika dituntut untuk menyesuaikan kebutuhan manusia seiring perkembangan zaman serta menempatkan adaptasi dengan masyarakat setempat.

Hasil identifikasi lapangan menemukan beberapa keluhan pasien yang harus diperbaiki oleh Klinik Pratama Barokah Medika. Berikut daftar keluhan pasien Klinik Pratama Barokah Medika.

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pengunjung Klinik Pratama Barokah Medika

No.	Keluhan
1.	Salah satu karyawan kurang ramah dan berbicara kurang baik
2.	Salah satu dokter ada yang tanpa memeriksa
3.	Beberapa fasilitas kurang bersih tidak dapat dipergunakan dengan baik
4.	Kurangnya beberapa sarana dan prasarana yang memadai, contohnya <i>ambulance</i> , <i>Rontgen</i> , <i>ECG (Electrocardiogram)</i>
5.	Informasi layanan yang masih belum jelas
6.	Lambatnya waktu pelayanan saat pelayanan berlangsung
7.	Lambatnya perawat saat menggantikan infus pasien rawat inap

(Sumber: Wawancara pengunjung, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan daftar keluhan dari beberapa pengunjung di Klinik Pratama Barokah Medika. Wawancara dilakukan kepada pasien yang baru pertama kali berkunjung, dan pasien yang sudah menggunakan jasa layanan Klinik Pratama Barokah Medika lebih dari satu kali.

Dari uraian permasalahan diatas, penulis dapat merumuskan suatu perbaikan analisis kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Barokah Medika dengan metode *fuzzy-servqual (service quality)* dan merumuskan tingkat kepuasan pasien dengan metode *customer satisfaction index*. Penggunaan metode *fuzzy-servqual*, yaitu menggunakan lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut digunakan dalam *service quality*, diantaranya adalah *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Sinollah & Masruro, 2019).

Teori logika *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk permodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran. Logika *fuzzy* menyediakan cara sederhana untuk menggambarkan kesimpulan pasti dari informasi yang ambigu, samar-samar, atau tidak tepat. Faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model *servqual* biasa. Konsep *fuzzy* digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus sedang. (Falmon, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Folfadus Falmon tahun 2020 mengenai Analisis Kepuasan Lulusan Baru Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Di Institut Sains & Teknologi Akprind Yoyakarta Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*, menghasilkan *gap* keseluruhan untuk pelayanan akademik adalah - 0,341 dan *gap* keseluruhan untuk pelayanan administrasi adalah -0,141. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan lagi. Adapun juga hasil penelitian yang dilakukan oleh V. Suriya dan B. Janani tahun 2019 mengenai Model *Fuzzy Servqual* Untuk Pelayanan Kesehatan Kualitas Di Rumah Sakit, menghasilkan nilai *fuzzy* dan defuzzifikasi untuk harapan tertinggi adalah atribut EA3 (4,395) dan nilai harapan terkecil adalah atribut ET7 (3,825). Sedangkan nilai *fuzzy* dan defuzzifikasi untuk persepsi atribut PT7 (3,115) memiliki nilai terendah, sedangkan atribut PA4 (3,81) memiliki nilai tertinggi. Jika sudah diketahui hasil *gap* antara persepsi dengan ekspektasi, maka selanjutnya akan ditentukan tingkat kepuasan masyarakat yang diukur suatu metode yang dinamakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Hasibuan, 2020). *Customer satisfaction index* memberikan data yang jelas mengenai besarnya tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang telah ditentukan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan tahun 2020 mengenai Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pramuniaga Di Toko Suzuya *The Central* Pasar Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80.45% yang artinya *member* puas dengan pelayanan yang diberikan pramuniaga. Adapun juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Achmad Zaki Yamani tahun 2018 mengenai Pengembangan *Brand* Sega Nyangku Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*, menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,66 yang artinya pelanggan merasa cukup puas dengan pengembangan *brand* sega nyangku.

Metode *fuzzy-servqual* dan *customer satisfaction index* adalah metode yang dirancang untuk memperbaiki sistem kualitas pelayanan khususnya industri jasa. Rancangan kedua metode dalam memandang kualitas layanan jasa sebagai fungsi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. Metode ini tepat untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa. Metode dimensi kualitas dipandang telah mewakili keseluruhan dimensi jasa, baik yang bersifat teknik maupun dari sisi fungsional.

Dari identifikasi yang dijelaskan latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Pada Klinik Dengan Metode *Fuzzy-Servqual* Dan *Customer Satisfaction Index***”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *fuzzy servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Barokah Medika?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung pada Klinik Pratama Barokah Media dengan metode *customer satisfaction index*?
3. Atribut-atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki oleh Klinik Pratama Barokah Medika agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik?
4. Bagaimana tindakan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Barokah Medika?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Dapat menerapkan metode *fuzzy servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Barokah Medika.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengunjung yang berkunjung pada Klinik Pratama Barokah Media dengan metode *customer satisfaction index*.
3. Dapat mengembangkan dan memperbaiki oleh Klinik Pratama Barokah Medika agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari atribut yang sudah teridentifikasi.
4. Dapat memberikan tindakan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Barokah Medika.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah ke dalam aspek yang nyata.
 - b. Menambah pemahaman teori dan praktik atas permasalahan yang ada, kemudian diselesaikan dengan metode sesuai bidang keilmuan yang ada.
 - c. Sebagai bahan acuan dan referensi kepada pembaca, dan dapat pula dikembangkan lebih lanjut bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki kemiripan topik.
2. Bagi Universitas
 - a. Sebagai sarana memperoleh kerja sama antara Universitas dengan Klinik Pratama Barokah Medika.
 - b. Memperkaya penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ada, sekaligus sebagai bahan studi dan juga sumber informasi.
 - c. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak Universitas khususnya para dosen dan mahasiswa.

3. Bagi Klinik

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijakan dalam bidang pelayanan.
- b. Memberikan perbaikan atau evaluasi terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima dan lebih baik.
- c. Dapat mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini serta dimasa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Luasnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada klinik layanan kesehatan menggunakan metode *fuzzy servqual* (*service quality*), dan *customer satisfaction index*.
2. Sampel yang digunakan adalah data pengunjung yang datang pada Klinik Pratama Barokah Medika sejak awal tahun 2022.
3. Sasaran responden yang peneliti ambil adalah kalangan masyarakat umum Desa Karangsinom, dengan kisaran usia > 20 tahun sampai dengan < 40 tahun.

KARAWANG