

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Salah satu upaya untuk meningkatkan kesehatan adalah dengan menyediakan sarana kesehatan berupa rumah sakit atau klinik. Kesehatan merupakan peran penting dalam membentuk kemampuan suatu negara untuk memperoleh basis energi orang yang bermutu guna menghasilkan ekonomi yang berkelanjutan. Penekanan produktivitas kerja individu dan keluarga dan pembelajaran akademik di sekolah adalah pada kesehatan. Terjadinya kesalahan kecil saja bisa menimbulkan efek negatif baik pada pasien maupun masyarakat luas (Aurelya, Nurhayati, & Purba, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diberikan perhatian lebih oleh pihak rumah sakit atau klinik. Kualitas pelayanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi. Biasanya kualitas yang baik diikuti oleh loyalitas pelanggan terhadap produk yang bersangkutan. Maka sudah menjadi kewajiban yang tidak bisa ditawar lagi bagi rumah sakit atau klinik yang ingin tetap bertahan untuk melakukan perbaikan kualitas sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016.

Klinik Telagasari adalah klinik swasta yang berada di Kabupaten Karawang lebih tepatnya berada di Kecamatan Telagasari yang didirikan pada tahun 1999. Pelayanan yang tersedia di Klinik Telagasari ini adalah pelayanan medik, yang terdiri dari instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, kamar operasi, laboratorium, apotek, poli kebidanan, radiologi, ultrasonografi (USG), elektrokardiografi (EKG), *rontgen*, *High Care Unit* (HCU), imunisasi balita, klinik fisioterapi/rehabilitasi medik, instalasi gizi, vaksinasi, klinik khitan, pemeriksaan COVID-19, poli gigi dan *medical check up*. Untuk Dokter gigi hanya tersedia 2 orang.

Saling bersaing dan berusaha dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan. Sarana dan prasarana yang lengkap tidaklah menjamin pihak Klinik Telagasari dapat memenangkan tingkat persaingan, namun juga kinerja pelayanan yang baik kepada pasien. Oleh karena itu, sebaiknya Klinik Telagasari melakukan pengukuran kinerja pelayanan dan harapan pasien agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan secara langsung. Kuesioner kepuasan pelayanan poli spesialis gigi telah disebar oleh pihak Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) pada tahun 2022 memperoleh hasil bahwasanya poli spesialis gigi Klinik Telagasari belum mencapai nilai minimal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sudah ditetapkan oleh pihak klinik. Berikut merupakan rekapitulasi kepuasan pelanggan pada atribut ketepatan jam datang dokter dan keramahan dokter ditampilkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Nilai IKM Bagian Rawat Jalan Tahun 2022

Pelayanan Klinik	Atribut	
	Ketepatan Jam Datang Dokter	Keramahan Dokter
Umum	95%	93%
Radiologi	89%	91%
Elektrokardiografi	91%	87%
<i>High Care Unit</i>	88%	90%
Fisioterapi	95%	85%
Poli Gigi	64%	77%
<i>Medical Check Up</i>	93%	89%
Khitan	94%	90%
Ultrasonografi	86%	92%
Poli Kebidanan	91%	89%
Rontgen	92%	92%
Imunisasi Balita	88%	92%
Vaksinasi	90%	94%

Sumber: Klinik Telagasari

Nilai minimal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sudah ditetapkan oleh tim pihak Perbaikan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) sebesar 85%.

Cara perhitungan IKM dengan cara jumlah pasien yang menjawab baik dan sangat baik dibagi dengan total jumlah pasien responden survey. Nilai indeks kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator yang harus dipenuhi oleh pihak rumah sakit. Pada Tabel 1.1 di atas didapatkan bahwasanya poli gigi belum mencapai nilai minimal IKM yang sudah ditetapkan yaitu pada atribut ketepatan jam datang dokter dan atribut keramahan dokter. Pada atribut ketepatan jam datang dokter hanya 64 dari 100 orang yang menjawab baik dan sangat baik. Sedangkan pada atribut keramahan dokter hanya 77 dari 100 orang yang menjawab baik dan sangat baik. Akibat belum tercapainya target IKM yang sudah ditentukan, maka diperlukan penelitian terkait pelayanan yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di poli spesialis gigi Klinik Telagasari.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah Servqual-HOQ. Metode Servqual dilakukan analisis 5 gap kesenjangan (Padila, 2019). *Knowledge gap* atau gap 1 yaitu kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen atas harapan tersebut akan berdampak pada penilaian pelanggan atas kualitas pelayanan. *Standards gap* atau gap 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan terhadap spesifikasi kualitas jasa. *Delivery gap* atau gap 3 adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap penyampaian jasa. *Communications gap* atau gap 4 yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa terhadap komunikasi eksternal. *Service gap* atau gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan terhadap jasa yang diharapkan.

House of Quality (HOQ) sendiri merupakan matriks pertama dari metode QFD. Metode QFD menurut Franceschini dalam Azizah (2018) adalah alat yang digunakan untuk memastikan bahwa suara pelanggan diikuti di seluruh perencanaan produk dan seluruh tahapan desain. Ini merupakan alat yang memadai untuk melakukan analisis perbandingan kinerja teknis dari produk dengan para pesaing pasar. Matriks HOQ berfungsi untuk menjelaskan proses dasar yang mendasari QFD: transisi (berdasarkan strategi input-output) dari daftar kebutuhan pelanggan, “apa,” (daftar yang dipertimbangkan) menjadi “bagaimana” persyaratan akan dipenuhi (karakteristik produk). Dengan menerapkan QFD, sebuah organisasi dapat memenuhi keinginan pelanggan dengan tetap

memperhatikan kompetitor, memastikan konsistensi keinginan pelanggan dengan karakteristik produk hingga mempercepat proses perencanaan

Hubungan di antara kedua metode di atas terdapat pada analisis gap 5 (*service gap*) hasil dari Servqual. Atribut-atribut prioritas tersebut akan digunakan sebagai *voice of customer* untuk menggambarkan *customer needs* di *House of Quality*. Fitzsimmons dalam Kurniawan (2019), menerapkan metode ini pada sektor jasa dengan menggunakan *instrumen Service Quality* (Servqual) yang terfokus pada 5 dimensi mutu pelayanan dari Parasuraman untuk mengumpulkan kebutuhan pelanggan yang kemudian diterjemahkan melalui matriks *House of Quality* menjadi desain proses jasa. Desain ini kemudian diterapkan kepada proses jasa baru atau mendesain ulang proses jasa yang sedang digunakan dan dapat digunakan juga sebagai alat diagnostik untuk peningkatan mutu berkelanjutan. Melihat pentingnya kualitas pelayanan bagi rumah sakit atau klinik untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen, maka rumah sakit harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan menerapkan integrasi Servqual dan *House of Quality*, penelitian diharapkan bisa menjadi masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien poli spesialis gigi Klinik Telagasari.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka masalah yang akan dirumuskan pada penelitian kali ini meliputi:

1. Apakah terdapat ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pasien poli spesialis gigi Klinik Telagasari ?
2. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan pada pelayanan poli spesialis gigi Klinik Telagasari?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli spesialis gigi Klinik Telagasari ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas yang diharapkan pasien poli spesialis gigi Klinik Telagasari.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan pada pelayanan poli spesialis gigi Klinik Telagasari.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada poli spesialis gigi Klinik Telagasari.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pihak manajemen Klinik Telagasari mengenai hubungan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pasien poli spesialis gigi.
2. Memberikan informasi kepada pihak manajemen Klinik Telagasari mengenai atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan poli spesialis gigi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang bisa ditindaklanjuti oleh pihak Klinik Telagasari untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli spesialis gigi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada poli spesialis gigi yang ada pada Klinik Telagasari.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan atribut kebutuhan dan keinginan responden atau pasien poli spesialis gigi.
3. Responden yang mengisi kuesioner yaitu pasien atau pengantar pasien poli spesialis gigi.

1.6 Asumsi

Dalam penelitian ini, asumsi yang digunakan adalah tidak adanya perubahan kebijakan perusahaan selama penelitian ini.