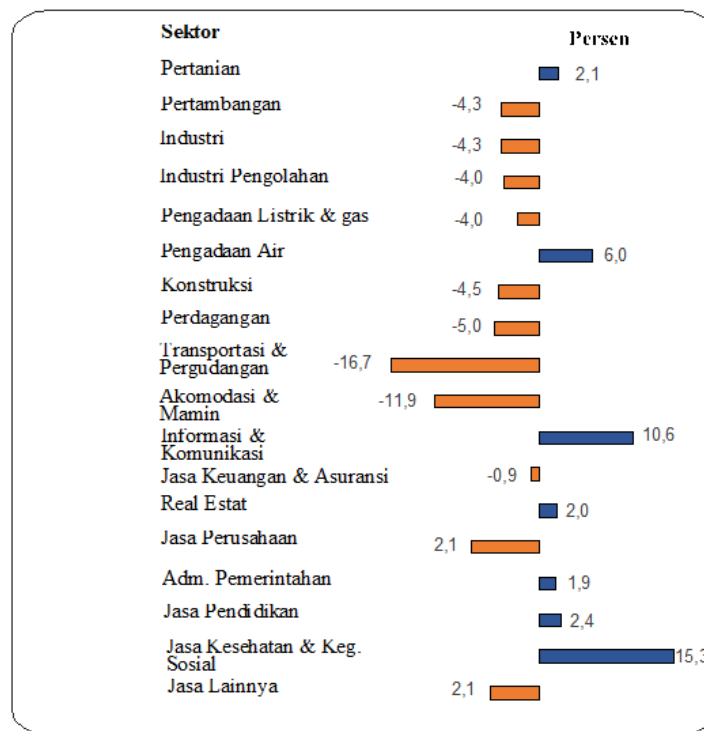


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor jasa di Indonesia mempunyai peran penting terutama untuk perekonomian Indonesia. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada triwulan III tahun 2020 (-3,49%) lebih baik dibanding dengan triwulan sebelumnya (-5,3%), 17 sektor mengalami pertumbuhan. Berikut merupakan Pertumbuhan PDB Sisi Produksi Triwulan III Tahun 2020 (BAPPENAS, 2020).



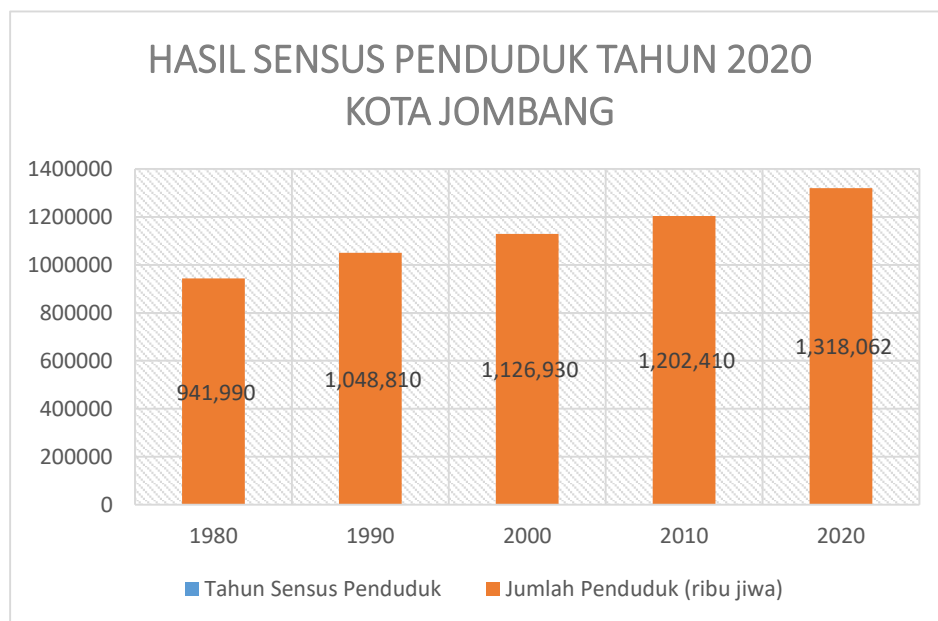
Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDB Sisi Produksi Triwulan III Tahun 2020

Sumber : BAPPENAS, 2020

Dari grafik di atas menunjukkan terdapat beberapa sektor yang mengalami pertumbuhan dan penurunan. Sektor yang mengalami pertumbuhan yaitu sektor pertanian (2,1%), pengadaan air (6,0%), informasi dan komunikasi (10,6%), *real estat* (2,0%), administrasi pemerintahan (1,9%), jasa pendidikan (2,4%) serta jasa kesehatan & kegiatan sosial (15,3%). Sektor

yang mengalami pertumbuhan paling dominan di masa sekarang ini (pandemi) adalah sektor jasa kesehatan dan kegiatan sosial yaitu sebesar 15,3 % dan sektor informasi komunikasi yaitu 10,6% (BAPPENAS, 2020).

Keadaan pandemi saat ini sektor jasa kesehatan memegang peranan penting, dimana jasa kesehatan ini menjadi penopang dan kesigapan tenaga medis sangat diperlukan. Untuk pemenuhan cakupan jasa kesehatan secara menyeluruh perlu memperhatikan ketersediaan fasilitas atau sarana kesehatan dan tenaga medis yang ada seiring dengan pertumbuhan penduduk khususnya di Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil sensus penduduk Kota Jombang, jumlah penduduk di Kabupaten Jombang tahun 2020 penduduknya sebesar 1.318.062 jiwa yang terdiri dari laki-laki 664.605 jiwa dan perempuan 653.457 jiwa. Berdasarkan Undang-undang No. 16 Tahun 1997 Tentang Statistik sensus penduduk dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Berikut merupakan hasil sensus penduduk (BPS, 2021) :



Gambar 1. 2 Hasil Sensus Penduduk Tahun 2020 Kota Jombang

Sumber : BPS,2021

Dari Gambar 1.2 terlihat bahwa Hasil Sensus Penduduk mengalami peningkatan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Diketahui bahwa jumlah penduduk di tahun 1980 sebanyak 941.990 jiwa dan di tahun 1990

jumlah penduduknya mengalami peningkatan menjadi 1.048.810 jiwa. Peningkatan sebanyak 106.820 jiwa. Pada tahun 2000 hingga 2020 jumlah penduduk terus mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2000 dengan jumlah penduduk 1.126.930 jiwa, di tahun 2010 jumlah penduduknya sebanyak 1.202.410 jiwa dan di tahun 2020 jumlah penduduknya sebanyak 1.318.062 jiwa. Melihat jumlah penduduk dari kurun tahun 10 tahun terakhir ini meningkat maka jumlah sarana kesehatan dan tenaga medis di Kabupaten Jombang perlu diperhatikan. Berikut merupakan data jumlah sarana kesehatan di Kabupaten Jombang (Dinaskesehatan, 2019).

Tabel 1. 1 Sarana Kesehatan di Kabupaten Jombang

No	Sarana Kesehatan	Sarana Kesehatan (Unit)	
		Pemerintah Daerah	Swasta
1	Rumah Sakit	2	11
2	Puskesmas	34	0
3	Pustu	72	0
4	Puskesmas Keliling	2	0
5	Klinik	1	39
6	Praktik Dokter Bersama	1	1
7	Bank Darah Rumah Sakit	1	1
8	Unit Transfusi Darah	1	0
9	Laboratorium Kesehatan	1	0
10	Praktik Dokter Umum perorangan	0	157
11	Praktik Dokter Gigi perorangan	0	39
12	Praktik Dokter Spesialis perorangan	0	24
13	Praktik Pengobatan Tradisional	0	942
14	Usaha Kecil Obat Tradisional	0	1
15	Produksi Alat Kesehatan	0	1

Sumber : Dinas Kesehatan,2019

Sedangkan untuk jumlah tenaga medis di Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut (Dinaskesehatan, 2019):

Tabel 1. 2 Tenaga Medis di Kabupaten Jombang

No.	Jenis Tenaga Medis	Jumlah (Orang)
1	Dokter Umum	249
2	Dokter Gigi	74
3	Dokter Spesialis	210
4	Dokter Gigi Spesialis	8
5	Bidan	1152
6	Perawat	1674
7	Tenaga Kesehatan Masyarakat	36
8	Tenaga Kesehatan Lingkungan	44
9	Tenaga Gizi	77
10	Tenaga Biomedik	23
11	Keterapian Fisik	26
12	Keteknisian Medik	41
13	Tenaga Kefarmasian	224

Sumber Dinas: Kesehatan,2019

Dari data tabel 1.1 dan tabel 1.2 terlihat jumlah sarana kesehatan dan tenaga medis yang tersedia di Kabupaten Jombang. Sarana kesehatan dan tenaga medis di Kabupaten Jombang ini untuk menunjang dan pemenuhan kebutuhan kesehatan hingga ke wilayah pelosok. Selain itu, sarana kesehatan dan kebutuhan tenaga medis ini merupakan aspek terpenting untuk pelayanan kepada masyarakat demi terpenuhinya kebutuhan kesehatan di Kabupaten Jombang. Tak terkecuali pada era pandemik ini, fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam penanganan dan pencegahan Covid-19. Pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan konsumen oleh pemberi layanan sesuai dengan prosedur dan kebijakan suatu institusi atau lembaga tertentu.

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesiasialistik yang terdiri dari beberapa tenaga kerja kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

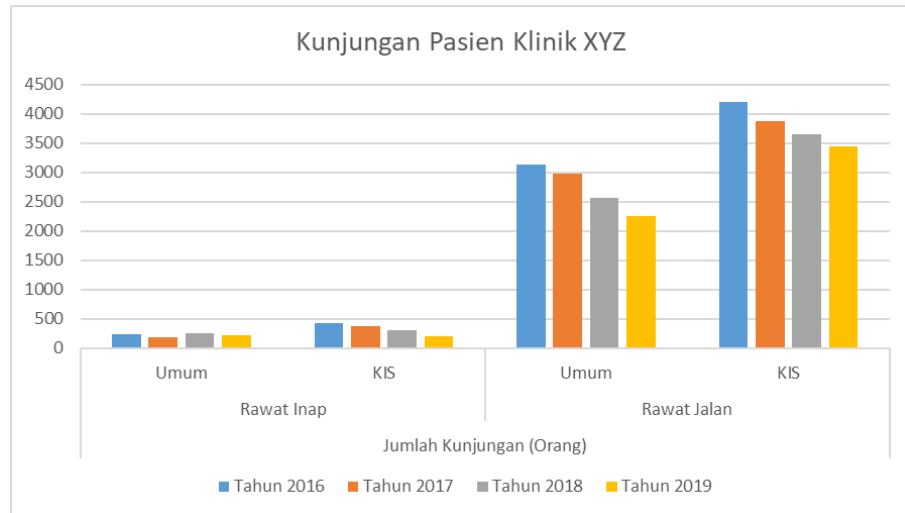
Klinik XYZ merupakan salah satu klinik milik swasta di Kabupaten Jombang. Klinik ini menyediakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap baik untuk masyarakat umum maupun untuk masyarakat yang mempunyai KIS (Kartu Indonesia Sehat). Untuk Rawat Jalan terdiri dari poli umum, poli gigi, poli KIA/KB. Sedangkan untuk rawat inap, klinik ini menyediakan 5 (lima) kamar rawat inap. Klinik XYZ mempunyai tenaga kerja sebanyak 45 Orang yang terdiri dari 4 (empat) orang dokter umum, 1 (satu) orang dokter gigi, 6 (enam) orang perawat, 5 (lima) orang bidan, 6 (enam) orang bidang farmasi, 3 (tiga) orang bidang kesehatan masyarakat, 2 (dua) orang bidang kesehatan lingkungan, 4 (empat) orang bidang gizi, 2 (dua) orang bidang teknik biomedika, 3 (tiga) orang struktural, 5 (lima) orang dukungan manajemen, dan 4 (empat) orang tenaga kebersihan dan keamanan. Tahun 2015, klinik XYZ ini adalah sebuah rumah sakit. Banyak tenaga medis yang mengundurkan diri (Klinik XYZ,2021). Jumlah kunjungan pasien semakin menurun dari tahun 2016 hingga tahun 2019. Berikut merupakan data kunjungan pasien tahun 2016 hingga tahun 2019.

Tabel 1. 3 Data Kunjungan Pasien Tahun 2016-2019

Periode	Jumlah Kunjungan (Orang)			
	Rawat Inap		Rawat Jalan	
	Umum	KIS	Umum	KIS
Tahun 2016	229	417	3126	4201
Tahun 2017	184	375	2976	3864
Tahun 2018	244	309	2557	3647
Tahun 2019	213	202	2245	3443

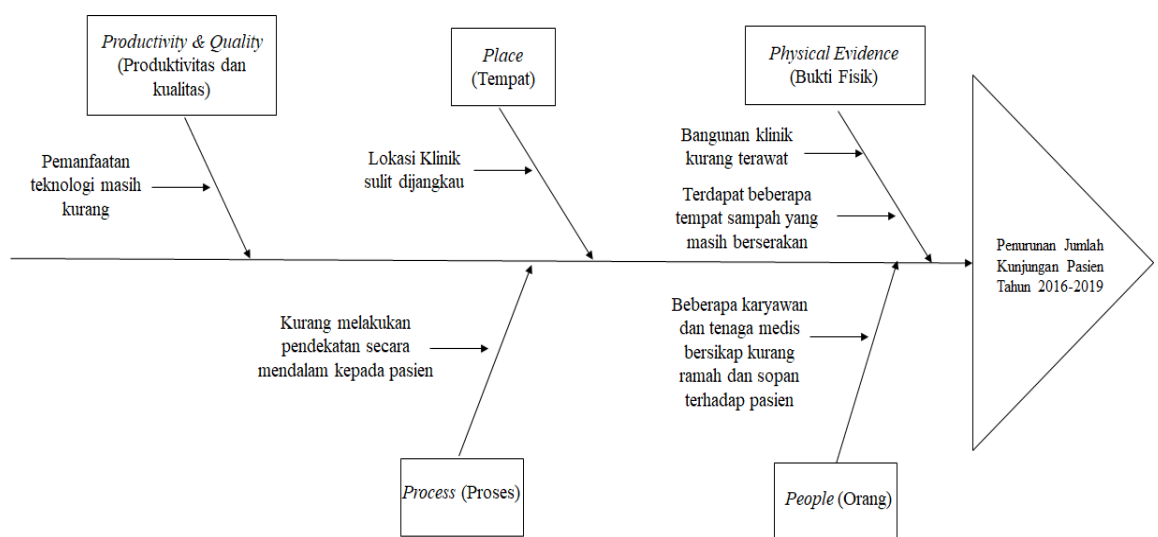
Sumber : Klinik XYZ,2021

Pada Tabel 1.3 di atas terdapat informasi mengenai data kunjungan pasien Tahun 2016-2019. Data Kunjungan tersebut mengalami penurunan, untuk lebih jelasnya akan tergambar melalui grafik berikut ini :



Gambar 1. 3 Kunjungan Pasien Klinik XYZ

Dari Gambar 1.3 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun 2016 hingga tahun 2019 mengalami penurunan. Kunjungan pasien terbanyak adalah rawat jalan. Di Klinik XYZ kunjungan poli terbanyak adalah poli umum. Untuk rinciannya adalah 65% Poli Umum, 20% Poli KIA/KB dan 15% Poli Gigi (Wawancara,2021). Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan pihak klinik, berikut ini merupakan penyebab dari penurunan jumlah kunjungan pasien yang akan terlampir dalam *fishbone* di bawah ini:



Gambar 1. 4 *Fishbone* Penurunan Jumlah Kunjungan Pasien

Gambar 1.4 merupakan *fishbone* penyebab dari penurunan jumlah kunjungan pasien menurut pengamatan dan wawancara dengan pihak klinik, Karena klinik ini merupakan penyedia jasa maka fishbone yang digunakan adalah 8P, berikut ini merupakan penjelasannya:

1. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Dari segi ini terlihat bahwa penyebabnya adalah Bangunan klinik kurang terawat, terlihat dari banyaknya debu yang menempel pada ruas-ruas jendela yang ada di klinik. Selain itu, pada ruangan poli untuk pemeriksaan masih ditemukan sarang laba-laba. Penyebab yang kedua adalah terdapat beberapa tempat sampah yang berserakan. Banyaknya sampah yang berserakan ini terjadi karena petugas kebersihan masih kurang memantau secara rutin. Terlihat bahwa belum adanya jadwal secara rutin untuk petugas kebersihan dan daftar pekerjaan yang harus dilakukan. Penyebab keduanya ini dapat menurunkan minat kunjungan pasien ke Klinik XYZ.

2. *Place* (Tempat)

Pada segi ini terlihat bahwa lokasi klinik berada di jalan raya satu arah perbatasan Kabupaten Jombang dengan wilayah barat. Akses menuju lokasi ini memerlukan bantuan untuk melakukan penyeberangan. Pihak klinik sudah menyediakan satpam. Tetapi peran satpam ini masih belum dilaksanakan dengan baik. Kesulitan dalam proses menuju klinik ini dapat menurunkan minat kunjungan pasien ke Klinik XYZ.

3. *Productivity & Quality* (Produktivitas dan Kualitas)

Pada segi ini yang menjadi penyebabnya adalah kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Terlihat dari dalam pelayanan masih menggunakan metode konvensional. Dimana masih belum menggunakan pelayanan basis teknologi untuk menunjang pelayanan yang terintegrasi mengingat kondisi *pandemic* yang terjadi saat ini. Contohnya saja, dalam pelayanan belum adanya pembatasan atau pengurangan interaksi langsung dengan pasien yaitu melakukan pendaftaran poli harus datang langsung ke klinik sedangkan pada klinik lain sudah melakukan pendaftaran poli secara *online*. Selain praktis

pendaftaran *online* ini dapat memudahkan pasien untuk mengakses pelayanan.

4. *People* (Orang)

Pada segi ini yang menjadi penyebabnya adalah beberapa tenaga medis dan karyawan dalam penyampaian jasa masih kurang ramah dan sopan. Perlakuan penyedia jasa yang masih belum sesuai dengan harapan pasien dapat menurunkan minat pasien untuk melakukan kunjungan berobat ke klinik tersebut.

5. *Process* (Proses)

Pada segi ini yang menjadi penyebabnya adalah pihak klinik dalam melakukan penyampaian jasa kurang melakukan pendekatan terhadap pasien. Terlihat bahwa dalam melakukan pelayanan perlakuan beberapa tenaga medis dan karyawan klinik masih kurang ramah sehingga proses pendekatan dengan pasien pun belum ada. Dalam penyampaian jasa ini perlu dalam melakukan pendekatan untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan pasien secara mendalam.

Selain dari penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2016-2019 peneliti juga melakukan wawancara dengan 20 pasien, dari wawancara tersebut didapatkan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Keluhan yang dirasakan diantaranya adalah pelayanan yang lama sebanyak 25% atau 5 orang, proses administrasi yang rumit sebanyak 20% atau 4 orang, petugas yang tidak ramah sebanyak 30% atau 6 orang, dan kebersihan klinik sebanyak 25% atau 5 orang (Wawancara,2021). Untuk itu perlunya melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan dari Klinik XYZ.. Bagi penyedia jasa khususnya jasa kesehatan penting sekali untuk menjaga kepuasan pasien, karena kepuasan pasien adalah hal yang penting untuk menentukan keberlangsungan Klinik XYZ. Jika pasien tidak puas, maka minat pelanggan terhadap klinik tersebut akan turun. Jika mengetahui tingkat kepuasan pasien Klinik XYZ, nantinya dapat mengambil usulan upaya perbaikan yang cocok agar meningkatkan kepuasan pasien Klinik XYZ. Mengingat kunjungan pasien Klinik XYZ mengalami penurunan dari tahun 2016 hingga 2019.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat persepsi dan harapan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Klinik XYZ?
2. Bagaimana usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ?
3. Bagaimana rencana implementasi dari usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Klinik XYZ.
2. Untuk mengetahui usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ.
3. Untuk mengetahui rencana implementasi dari usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Keilmuan

Manfaat penelitian ini dalam keilmuan yaitu sebagai berikut:

- a. Mampu mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pasien, usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ dan rencana implementasi dari usulan upaya perbaikan untuk memperbaiki kinerja yang perlu diperbaiki di Klinik XYZ.
- b. Menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya

1.4.2. Praktis

Manfaat penelitian ini dalam praktis yaitu sebagai berikut:

a. Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG)

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan dan bahan referensi mengenai pengukuran kualitas pelayanan jasa dengan dilengkapi usulan strategi dan pengimplementasian usulan strategi tersebut.

b. Bagi Klinik XYZ

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan untuk *improvement* dan mengambil strategi-strategi yang cocok untuk memperbaiki keluhan-keluhan yang didapatkan dari pasien.

c. Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pengukuran kualitas pelayanan penyedia jasa.

d. Peneliti

Selain menjadi pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian, penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5. Batasan Penelitian

Untuk menyederhanakan penelitian, maka penulis melakukan pembatasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di Klinik XYZ.
2. Penelitian hanya dilakukan mengenai pengukuran kualitas pelayanan Klinik XYZ.
3. Metode yang digunakan adalah Fuzzy Servqual
4. Objek yang diteliti adalah pelayanan yang diberikan Klinik XYZ.

5. Data yang digunakan merupakan data primer. Data primer yang dimaksud adalah Kuesioner mengenai penilaian kepuasan pasien dimana terdapat persepsi dan harapan pasien.

1.6. Sistematika Penelitian

Sistematika Penulisan pada penelitian tugas akhir ini menjelaskan secara ringkas dari bagian-bagian yang terdapat pada laporan. Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang pelaksanaan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Studi Pustaka

Dalam bab ini memaparkan mengenai teori-teori yang relevan yang membantu peneliti dalam memnetukan metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan paada penelitian serta mendeskripsikan alur pelaksanaan penelitian dan kerangka berfikir yang digunakan selama masa penelitian.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab ini menjelaskan tentang proses pengumpulan data dan pengolahan data yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

BAB V Analisis Data

Dalam bab ini berisi mengenai analisis data dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan

BAB VI Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

Bagian ini berisi daftar pustaka mengenai sumber yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian.

Lampiran