

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Belakangan ini dalam konteks raelita kehidupan yang lebih maju dan moderen, dimana tingkat kesadaran akan kepentingan kesehatan masyarakat mulai menjadi tren yang seakan menjadi kebutuhan yang mendasar. Bermunculannya berbagai bentuk penyakit, tingginya tingkat pertumbuhan masyarakat serta semakin tingginya tingkat perindustrian yang ada di wilayah gresik seolah memperingatkan pula akan kesadaran pemeliharaan kesehatan pada diri masyarakat. Dilihat dari tingkat pertumbuhan industri yang ada maka akan berdampak pula pada kondisi sosial yang lebih baik, namun bila dilihat dari sisi yang lain hal ini akan membuat tingkat polusi serta limbah yang terjadi akan menjadi semakin tinggi, tentunya hal ini bila tidak dapat perhatian khusus maka akan berdampak pada kondisi kesehatan masyarakat gresik.

Dari sini perlu kita cermati dari dampak yang akan terjadi pada masyarakat, maka perlu ditanamkan kesadaran akan pentingnya kesehatan masyarakat. Dari pihak pemerintah pun telah berusaha untuk dapat memenuhi akan kebutuhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan, khususnya di daerah gresik pemerintah telah berupaya membangun berbagai pusat layanan kesehatan di tiap-tiap daerah menyebarkan sampai seluruh wilayah kabupaten gresik. Dalam upaya memenuhi tingkat kebutuhan layanan kesehatan di daerah gresik.

Tabel 1.1 Daftar Sarana Kesehatan Kabupaten Gresik

no	Sarana	2010	2011
1	Rumah sakit umum daerah	77	77
2	Rumah sakit swasta	5	5
4	Apotek	97	97
5	Klinik dokter praktek	613	613
6	Puskesmas	32	32
7	Puskesmas pembantu	77	77

Sumber: migas.bisbak.com/3525

Dengan makin banyaknya pusat layanan kesehatan yang tersebar diseluruh gersik dan sekitarnya, maka dapat dipastikan ketatnya persaingan diantara pusat layanan kesehatan untuk merebut konsumen akan terjadi. Tentunya konsumen

akan dihadapkan pada banyak pilihan atau alternatif yang ada. Salah satu pusat layanan kesehatan yang ada adalah KLINIK KRESNA yang bermukim di wilayah kompleks perumahan permata suci. Dalam usahanya ini KLINIK KRESNA menawarkan jasa pelayanan kesehatan, disamping itu klinik kresna menawarkan jasa pelayanan lain yaitu KRESNA BEUTY SHOP yang menawarkan jasa pelayanan kecantikan bagi kaum hawa.

Dalam masalah ini pihak KLINIK KRESNA pun tau bagaimana tingginya persaingan yang ada dengan kompetitor lainnya. Untuk dapat terus bersaing tentunya masalah kualitas pelayanan akan menjadi faktor yang paling berpengaruh selain itu pihak klinik kresna perlu tau bagaimana cara mengembangkan dan mengolah pelayanan kesehatan agar lebih baik dan berkualitas sehingga mampu menarik para konsumen untuk bisa memimih klinik kresna sebagai alternatif pilihan yang dipilih, dengan menawarkan berbagai fasilitas serta bentuk layanan yang lebih baik. Namun hal ini belum dapat suatu patokan apakah semua fasilitas serta konsep pelayanan yang sudah diberikan selama ini sudah bisa dikategorikan yang terbaik, sehingga perlu adanya evaluasi tentang pelayanan selama ini apakah sudah memenuhi harapan serta tuntutan dari para pasiennya. Sebagai bahan pertimbangan lain berikut data laporan keluhan pengunjung atau pasien 3 bulan terakhir yang diperoleh dari kotak saran dan laporan jumlah pasien:

Tabel 1.2 laporan jumlah pasien bulan agustus – november 2014

Bulan	Jumlah pasien
Agustus	149
September	139
November	198
Jumlah	486

Sumber: Data internal klinik kresna

Tabel 1.3 keluhan Pasien periode Agustues-November 2014

No	Keluhan Pasien	Jumlah	%
1	Fasilitas ruang Tunggu Kurang	7	
2	Jenis obat Kurang lengkap	22	

3	Layanan Pendaftaran kurang cepat	3	
4	Jumlah Perawat Kurang	9	
5	keamanan kendaraan yang di parker	28	
	tottal keluhan	69	14,2
	jmlah pasien	486	

Sumber: Data internal klinik Kresna

Dilihat dari tabel 1.2 dan 1.3 dapat diketahui besaran prosentase keluhan pasien yaitu 14,2% dari jumlah pasien selama tiga bulan terakhir. Semua yang terkait dengan keluhan-keluhan para pasien selama ini, tentunya belum dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk melakukan perbaikan. Dari pihak klinik kresna sendiri harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauh mana kepuasan para konsumen terkait pelayanan yang sudah diberikan selama ini, sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mengakibatkan kurang respeknya para konsumen sehingga dapat mengakibatkan penurunan konsumen dikemudian hari

Berawal dari kondisi diatas, perlu untuk dilakukan suatu penelitian akan tingkat kepuasan para konsumen pengguna layanan jasa kesehatan klinik kresna terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga tidak terjadi suatu gap antara keinginan dan harapan para pasien terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Terkait dengan adanya penelitian ini, pendekatan atau metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *service Quality (Servqual)* yang diintegrasikan dengan metode *Fuzzy (Triangular Fuzzy Number)*, sehingga diperoleh hasil yang lebih mampu mengakomodasikan ketidakpastian dan ketidaktepatan dari penilaian seseorang.

1.2 Perumusan Masalah

Dilihat dari uraian latar belakan yang ada diatas, problema yang dihadapi oleh klinik kresna dapat dirumuskan sebagai berikut;

1. Faktor-faktor kualitas apa sajakah yang yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa berdasarkan penilaian para konsumen?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan para konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa berdasarkan penilaian dari para konsumen.
3. Untuk dapat mengetahui upaya atau perbaikan apa sajakah yang harus dilakukan guna memenuhi harapan dari para konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak klinik memperoleh gambaran kualitas jasa mana yang sudah sesuai harapan dan yang belum sesuai harapan konsumen.
2. Dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak klinik kresna untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumennya.

1.5 Batasan Dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar nantinya penelitian lebih terarah, adapun pembatasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini nantinya hanya digunakan sebagai masukan untuk klinik kresna sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kedepannya.
2. Penelitian hanya ditujukan pada klinik pengobatan tanpa klinik kresna beauty shop.

3. Perhitungan gap yang di ambil adalah persepsi dan harapan konsumen.

Asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Semua data yang didapat dari kuisisioner yang disebarakan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
2. Responden bersikap netral dalam melakukan pengisian kuisisioner untuk mengukur kualitas pelayanan klinik kresna.
3. Penentuan jumlah nilai minimal responden dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% menggunakan rumus Bernoulli.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai apa yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian serta permasalahan apa yang akan diteliti dan dibahas. Selain itu juga diuraikan tujuan penelitian dan manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian serta batasan dan asumsi yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang diambil dari beberapa literature yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian agar benar-benar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi rincian atau urutan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan. Urutan langkah yang telah

ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan disajikan mengenai pengumpulan data, pengujian data, dan pengolahan data.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi kumpulan data-data primer yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN