

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, karena dengan sehat maka seseorang mampu melakukan aktivitasnya dengan baik. Salah satu jasa yang dibutuhkan masyarakat adalah industri kesehatan. Klinik ini merupakan salah satu lembaga peserta pelayanan kesehatan. meninggalkan kesan medis bahwa Anda akrab dan nyaman, serta tidak membuat pasien khawatir akan penyakitnya dan berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien dengan pelayanan yang tepat dan cepat kepada setiap pasien. Salah satu cara untuk mewujudkan kesadaran diri masyarakat terhadap kecukupan sektor pelayanan kesehatan adalah dengan mendorong masyarakat untuk hidup sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan hasil kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi standar profesi dan standar pelayanan serta selalu update dengan perkembangan ilmu pengetahuan terkini. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan juga harus memenuhi hak dan kewajiban pasien.

Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui proses perbaikan yang berkelanjutan. Pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi standar pelayanan yang berlaku saat ini. Ini mencakup prosedur medis, protokol pengobatan, dan pedoman praktik yang divalidasi secara ilmiah. Memenuhi kriteria pelayanan kesehatan, maka dapat dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien tidak hanya tercermin pada bagaimana sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan, namun juga pada bagaimana perawat

melayani pasien sesuai dengan kualifikasinya serta bagaimana berkomunikasi dan bersikap baik kepada semua pasien, apapun kondisi pasien. Subyektivitas ini dapat dikurangi bahkan menjadi obyektif jika terdapat cukup banyak kesamaan pendapat tentang suatu hal. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang valid digunakan bersamaan dengan metode penelitian yang baik untuk menilai kepuasan pasien. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya Sebagai institusi kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, klinik ini bergerak dalam bidang pemeliharaan dan peningkatan kesehatan.

Kepercayaan yang diberikan kepada klinik oleh masyarakat dan perusahaan merupakan suatu kehormatan sekaligus amanah dan tanggung jawab berat yang harus dipikul demi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, agar klinik ini semakin berusaha dan berusaha meningkatkan profesionalisme pekerjaan Anda. Klinik ini memiliki formulir layanan kesehatan. Harapannya, pasien dapat memberikan pendapatnya mengenai klinik tersebut. Jika pelayanan diinginkan maka pasien akan merasa puas, sebaliknya akan membuat pasien tertarik untuk berobat dan hal ini akan menyebabkan penurunan jumlah pasien.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, sekaligus merupakan salah satu modal besar yang digunakan perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan daya saing yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang meningkat. Klinik Oilia Medical Centre Surabaya harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan – pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Klinik.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan secara individu atau dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga,

kelompok dan/atau masyarakat (Widianti et al., 2018). Salah satu pendekatan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dengan membandingkan pendapat pelanggan terhadap layanan, yaitu membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima (perceived service) dengan layanan aktual yang diharapkan (expected service) khususnya pedagang yang bergerak di sektor jasa.

Klinik kesehatan, fasilitas (fasilitas) juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien dalam memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai membuat pasien merasa puas terhadap produk yang digunakannya. Pelayanan merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum pelayanan dapat diberikan kepada pasien. Fasilitas yang ditawarkan rumah sakit antara lain ruang medis, peralatan medis mutakhir, ruang tunggu pasien yang nyaman, dan peralatan medis yang lengkap. Adanya layanan seperti kotak umpan balik dan keluhan membantu klinik mendapatkan informasi tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien serta memudahkan pasien dalam mengungkapkan ketidakpuasannya dalam menerima layanan. Sarana dan prasarana juga harus ditingkatkan untuk menghindari hambatan dalam pemberian layanan kesehatan yang berkualitas.

Penulis tertarik untuk memilih klinik Oilia Medical Centre Surabaya sebagai sasaran penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien terhadap aktivitasnya, apakah puas/tidak puas. Hal ini sangat penting untuk diketahui oleh perusahaan agar nantinya perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang memerlukan pemeliharaan atau perbaikan. Bagi Klinik Oilia Medical Centre Surabaya, penting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam perawatan pasien bahkan bisa mengejar pesaing.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penjelasan yang diberikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
3. Apakah kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Masalah yang berkaitan dengan identifikasi masalah tersebut tidak diperhatikan secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan, dan untuk menghindari perluasan masalah maka memudahkan pemahaman, penulis menunjukknn batasan masalah yang diselidiki dalam karya ini, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-up Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

3. Pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Melalui hasil penelitian yang telah diteliti dapat dijadikan masukan bagi pihak perusahaan agar kedepannya dapat meningkatkan pelayanan Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi Mahasiswa STIAMAK Surabaya yang akan melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi Peneliti
Penulis mendapat kesempatan dan pengalaman yang sangat berharga serta dapat menambah wawasan pengetahuan tentang Manajemen SDM Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis sistematika penulisan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian

yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori – teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yang didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Teori – teori tersebut bersumber dari buku referensi dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan pembahasan penelitian

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat langkah – langkah penulis dalam meneliti dan menulis laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai akurat, diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan penelitian semula

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang berisikan tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Merupakan bab yang berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.