

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KLINIK YAKES  
TELKOM AREA JAWA BARAT TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:  
Aditya Tri Utama  
1203120005



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2018**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Persaingan bisnis telekomunikasi saat ini di Indonesia sangat tajam sehingga berdampak kepada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan untuk dipenuhi oleh penyelenggara jasa telekomunikasi..

Apabila perusahaan ingin memepertahankan atau bahkan memenangkan persaingan di bisnis telekomunikasi di Indonesia maka tentu saja perusahaan tersebut harus secara terus menerus mampu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanannya.

Termasuk PT Telkom sebagai perusahaan nasional penyelenggara jasa telekomunikasi di Indonesia dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan PT Telkom yang prima yang melampaui ekspektasi pelanggan akan tercipta bila didukung oleh keandalan teknologi sistem telekomunikasi yang canggih, jaringan telekomunikasi yang luas, sistem manajemennya yang baik dan tentu saja sumber daya manusianya yang andal.

Sebagai faktor pendorong yang utama terciptanya kualitas pelayanan yang prima, maka kepada Karyawan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan tidak cukup hanya melakukan pengembangan dan pembinaan kemampuannya dan ethos kerjanya melalui *training-training* dan memberikan kompensasi dan kesejahteraan yang baik tetapi sangat perlu melakukan pemeliharaan dan peningkatan kondisi kesehatannya. Karena tanpa kesehatan yang prima karyawan tidak akan bisa beraktivitas secara maksimal dan berkontribusi kepada perusahaan serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Disamping menjamin kesehatan karyawan alangkah baiknya perusahaan juga memperhatikan dan menjamin kesehatan para pensiunan beserta keluarganya sehingga karyawan menjadi lebih nyaman, tenang dan termotivasi di dalam bekerjanya

Untuk mewujudkan hal itu maka PT. Telkom telah lama melaksanakan antara lain :

- a) Penyediaan poliklinik khusus milik perusahaan
- b) Penyediaan dokter perusahaan
- c) Penggantian biaya pemeliharaan kesehatan.
- d) Kerja sama dengan Rumah Sakit dalam hal rawat inap

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan PT. Telkom tersebut selain untuk karyawan juga disediakan untuk keluarga karyawan dan pensiunan.

### **1.1.1 Sejarah YAKES TELKOM**

PT. Telkom telah lama menyediakan Poliklinik khusus milik perusahaan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi Karyawan dan Pensiunan beserta anggota keluarganya. Pada awalnya poliklinik perusahaan ini terintegrasi dengan struktur organisasi PT. Telkom per wilayah operasional telekomunikasi

Kemudian sesuai dengan perkembangan dan penyesuaian status perusahaan maka pada tahun 1995 telah terjadi perubahan pengelolaan poliklinik perusahaan terpisah secara organisasi PT. Telkom yaitu selanjutnya dikelola oleh sebuah yayasan.,

Tepatnya pada tanggal 17 Juli 1995 merupakan tonggak sejarah pendirian YAKES-TELKOM, karena pada agenda ke sepuluh Rapat Umum Tahunan Pemegang Saham (RUPS) disetujui pemisahan pengelolaan dana kesehatan karyawan dan pensiunan beserta keluarganya dari perusahaan dan membentuk Yayasan pengelola dana kesehatan.

Dalam RUPS tersebut juga dicanangkan bahwa PT. Telkom akan menjadi perusahaan yang *go public* .

Konsekuensi dari PT. Telkom *go public* , terjadi perubahan besar dalam pengelolaan fasilitas kesehatan bagi karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Pada kesempatan tersebut, bertepatan dengan saat *Initial Public Offering* (IPO) PT. Telkom menerbitkan prospektus. Dalam prospektus yang diterbitkan pada tahun 1995 itu, ditegaskan bahwa PT. Telkom telah menata kembali jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarganya, dimana jaminan kesehatan ini hanya diberikan kepada pensiunan dan keluarganya bila telah mencapai masa kerja 20 (dua puluh) tahun.

Dalam rangka mengantisipasi komitmen tersebut di atas, pembentukan dana jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarga dilakukan oleh PT. Telkom dengan mengacu kepada ketentuan FAS 106 ( *Statement of Financial Accounting Standards # 106* ) sebagai konsekuensi tercatatnya saham PT. Telkom di Bursa Efek New York ( *New York Stock Exchange* ) yaitu manfaat pensiun berupa jaminan kesehatan yang akan dinikmati oleh pensiunan beserta keluarganya harus dibentuk pada saat karyawan masih bekerja.

Pada bagian lain dalam prospektus yang sama tercantum program restrukturisasi, dimana bidang usaha PT. Telkom dibagi 3 (tiga) yaitu : Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung. Sejalan dengan program restrukturisasi PT. Telkom, maka unit organisasi pengelola kesehatan yang merupakan bagian yang bukan bidang usaha utama dan bukan bidang usaha terkait, mulai dipisahkan.

Sebagai unit usaha pendukung, maka Unit Pengelola Kesehatan terpisah dari PT. Telkom, sehingga untuk mengelola layanan kesehatan ini maka dibentuklah Yayasan Kesehatan Karyawan PT. Telkom dengan Keputusan Direksi PT. Telkom nomor : KD. 2/ PS.160/ SEK-30/ 98 tanggal 20 Januari 1998 tentang Pembentukan Yayasan Kesehatan Karyawan PT. Telkom. Yayasan Kesehatan Karyawan PT. Telkom (YAKES-TELKOM) merupakan entitas terpisah dari PT. Telkom, didirikan pada tanggal 1 April 1998 dengan Akta Notaris DR. Wiratni Ahmadi, SH nomor 47 tanggal 22 April 1998 .

YAKES-TELKOM memulai tugasnya dengan melakukan alih kelola penanganan layanan kesehatan dari seluruh Divisi Regional (DIVRE). Pada tanggal 30 Mei 1998, DIVRE II Jakarta dan DIVRE V Jawa Timur menyerahkan alih kelola layanan kesehatan kepada YAKES-TELKOM beserta dengan seluruh karyawan unit kesehatan, disusul oleh DIVRE III Jawa Barat (untuk kota Bandung dan sekitarnya) pada tanggal 9 Oktober 1998. Sedang alihkelola 4 (empat) DIVRE lainnya yakni DIVRE I Sumatera, DIVRE IV Jawa Tengah, DIVRE VI Kalimantan dan DIVRE VII Kepulauan, alihkelola dilaksanakan secara serempak pada tanggal 27 Agustus 1999 di Yogyakarta yang disaksikan oleh seluruh Direksi PT. Telkom.

Sejak tahun 2000 pengelolaan kesehatan untuk karyawan, pensiunan beserta keluarga, baik di divisi regional, divisi support dan beberapa anak perusahaan PT. Telkom dikelola oleh YAKES-TELKOM.

### **1.1.2 Prinsip & Tolak Ukur Pelayanan Yakes Telkom**

Kondisi persaingan bisnis telekomunikasi yang ketat menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara kesinambungan. Perkembangan dan persaingan yang semakin tajam didunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari secara maksimal dan berkontribusi yang lebih dalam menghasilkan kinerja perusahaan yang tinggi.

Disamping itu dengan semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi dan kesejahteraan karyawan, maka berpengaruh juga dengan pola pikir karyawan yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Karyawan menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya.

Karyawan menjadi semakin selektif dan kritis untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin.

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran yang penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses dan menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Kemampuan produk atau jasa untuk memberikan kepuasan tertinggi kepada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk maupun jasa tersebut dalam benak atau ingatan konsumen dan akan menjadi pilihan pertama bilamana terjadi pembelian pada waktu yang akan datang. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan. Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangibles (tidak berwujud fisik) konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2009). Klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik. Saat ini Laboratorium Klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan.

Klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya.

Yang paling penting bagi pasien dalam memilih penyedia jasa kesehatan adalah sebagai tempat yang dapat membantu mereka untuk sembuh dari penyakitnya

karena pada dasarnya core business suatu Klinik adalah menjual jasa kesehatan. Seiring meningkatnya kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan, suatu Klinik tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi segala harapan. dalam memberikan pelayanan mulai dari pasien tersebut mendaftar, mengurus administrasi sampai pada bertemu dokter tidak terlalu lama dan juga pemeriksaan dokter serta perawat bersikap cukup ramah. Pada saat pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, peralatan canggih, radiologi, sampai pada pengambilan obat di apotek juga diharapkan dapat berjalan dengan baik dan cukup cepat dalam setiap penanganannya.. Salah satu cara agar penjualan jasa pelayanan suatu perusahaan agar lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Hal ini menjadi salah satu dasar Klinik untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Klinik karena juga dapat mempengaruhi citra dari Klinik tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap Klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Klinik tersebut. Survei dibutuhkan untuk memperoleh suatu informasi akan atribut atribut kualitas pelayanan yang telah mampu memberikan pelayanan prima dan yang belum memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya perusahaan dapat segera melakukan tindakan untuk memperbaiki pelayanan guna mencapai pelayanan yang prima. Pasien akan merasakan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang mana akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari Laboratorium klinik tersebut. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan suatu

dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa.

Menurut Kotler (2012:284) menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu : *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance.*

1. Bukti Fisik

Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

2. Empati

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

3. Keandalan

Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. Cepat tanggap

Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan

Yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dengan pengalaman yang di terima pasien akan kualitas pelayanan yang prima maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien ke rumah sakit tersebut.. Pengalaman, kualitas kerja, serta kecerdasan Klinik yang baik akan menciptakan kepercayaan konsumen terhadap Klinik, sehingga hal tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen. Tuntutan kualitas pelayanan yang tinggi terhadap Klinik maka tentunya Klinik YAKES PT Telkom berupaya meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Jenis pelayanan yang ada di Klinik YAKES PT Telkom terdiri atas :

Fasilitas Pengobatan Dokter Umum, Dokter Gigi, Konsultasi Gizi, Laboratorium Medik, Radiologi, Ekg Treadmill, USG, Teraphy Medik, Medical Check Up, Apotek dan Optik.

Pasien Klinik Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat akan menilai kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Pusat Area Jawa Barat melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukur penilaian:

- **Kehandalan(*RELIABILITY*)**  
adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan Klinik Yakes Telkom kepada pasien.
- **Cepat Tanggap(*RESPONSIVENESS*)**  
yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat membantu pasien sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu.
- **Jaminan(*ASSURANCE*)**  
adalah pengetahuan tentang kesopansantunan dan sifat peduli kepada pasien serta rasa percaya diri para tenaga medis & non-medis dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.
- **Empati(*EMPATHY*)**  
Memberikan perhatian secara individu yang artinya terdapat rasa kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pasien.
- **Bukti Fisik(*TANGIBLES*)**  
adalah sesuatu yang nampak atau nyata seperti penampilan para tenaga medis & non-medis, fasilitas-fasilitas fisik seperti peralatan dan

perlengkapan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

YAKES TELKOM mempunyai logo perusahaan yang menjadi ciri khas, logo tersebut bisa dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1. 1**

#### **Logo YAKES TELKOM**

*Sumber: [www.yakestelkom.or.id](http://www.yakestelkom.or.id), 2017*

### 1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

#### **Visi**

Menjadi Organisasi pengelola dana kesehatan yang mandiri dan terpercaya untuk memelihara kesehatan Karyawan dan Pensiunan PT. Telkom beserta Keluarganya, serta Masyarakat.

#### **Misi**

1. Memupuk dan mengembangkan dana kesehatan pensiun sehingga cukup untuk menjamin kesehatan pensiunan beserta keluarganya.
2. Memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan Karyawan dan Pensiunan PT. Telkom beserta keluarganya.
3. Menyelenggarakan layanan kesehatan kepada masyarakat dengan mengutamakan layanan kepada Pensiunan, Karyawan dan Keluarganya.

### **1.1.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi YAKES TELKOM terdiri dari Ketua yang membawahi Sekretaris, Bendahara, Anggota Layanan Kesehatan dan Kebersertaan, Anggota Investasi.

Dibawah struktur organisasi tersebut terdapat Manager Logistik, Manager SDM, Manager Sekretariat dan SISFO, Manager Akuntansi dan Pengendalian Keuangan, Manager Anggaran, Manager Perbendaharaan, Manager Layanan dan Pengendalian Kesehatan, Manager Kebersertaan, Manager Investasi, Manager Area Sumatra, Manager Area Jakarta, Manager Area Jabar & Banten, Manager Area Jateng & DIY, Manager Area Jawa Timur, Manager Area Kalimantan, dan Manager Area Kepulauan. Seluruh Manager Area membawahi ASMANDALMED, ASMANUM, ASMANKUG. (Struktur organisasi YAKES TELKOM dapat dilihat pada gambar 1.2).



Gambar 1. 2

**Struktur Organisasi YAKES TELKOM**

Sumber: [www.yakestelkom.or.id](http://www.yakestelkom.or.id), 2017

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Bila kita amati perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia semakin pesat membuat pasar menjadi semakin luas dan peluang ada di mana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi tersebut tentu saja menuntut para perusahaan penyedia jasa telekomunikasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara kesinambungan.

Perkembangan dan persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi perusahaan maupun kehidupan pribadi karyawannya. Sebagai karyawan PT Telkom mereka dituntut menjadi seorang karyawan yang tangguh dalam kecerdasannya, keterampilan, penguasaan teknologi, profesionalismenya, ethos kerjanya dan kesehatan fisiknya. Di lain pihak sebagai manusia biasa karyawan memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi dan kesejahteraannya, maka berpengaruh juga dengan pola pikirnya yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan.

Dengan semakin meningkatnya tingkat kesadaran akan pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan yang terbaik akan semakin dibutuhkan. Demikian pula yang terjadi di lingkungan PT Telkom, karyawan baik sebagai pegawai perusahaan yang dituntut untuk memiliki kesehatan yang prima dan karyawan sebagai pribadi yang menyadari pentingnya kesehatan semakin membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi yang bisa memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan harapannya tersebut.

Jadi dalam hal ini untuk memenuhi tuntutan bisnis perusahaan, maka PT Telkom jauh sebelum era persaingan saat ini telah menyediakan fasilitas kesehatan secara sederhana sebagai bentuk benefit perusahaan kepada para karyawan, kluerag dan pensiunan dalam pemenuhan kebutuhan para karyawan, keluarga dan pensiunan akan pelayanan kesehatan

Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan oleh perusahaan untuk kebutuhan para karyawan, keluarga dan pensiunan ini juga adalah sebagai pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 1992 tentang kesehatan yang menyatakan

bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Pada dasarnya sehat merupakan hak asasi manusia. Setiap penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk masyarakat pekerja.

Sebagaimana telah diamanatkan dalam UU No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan pasal 23 menyebutkan bahwa setiap tempat kerja wajib menyelenggarakan Upaya Kesehatan Kerja. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan swasta di tempat kerja adalah klinik di tempat kerja (perusahaan).

Kesehatan kerja sangat penting perannya didalam meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan. Jika tingkat kesehatan pekerja terpelihara dengan baik, maka angka kesakitan, absensi, kecacatan, keluar masuk (turn over), kecelakaan kerja dan kerugian materi dapat diminimalkan. Dengan demikian produktivitas pekerja akan meningkat yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan

Tujuan pendirian klinik perusahaan ini adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan kerja dasar secara optimal di Klinik Perusahaan terhadap masyarakat pekerja sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja

Khususnya bertujuan terlaksananya pelayanan kesehatan baik Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif dan rujukan di klinik Perusahaan

Jadi kehadiran Yakes Telkom sebagai pengelola fasilitas kesehatan di lingkungan PT Telkom selain untuk memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan juga sebagai benefit bagi karyawan, keluarga dan pension sekaligus pelaksanaan Undang-undang No 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.

Tentu saja kehadiran Klinik Yakes sebagai klinik kesehatan di lingkungan perusahaan bisa menjadi benefit bagi karyawan, keluarga dan pensiun dan menjadi pilihan terbaik untuk berobat atau mendapatkan pelayanan kesehatan.

Agar Klinik YAKES PT Telkom dapat menjadi tempat pilihan para karyawan dan pensiunan beserta keluarganya untuk mendapat pelayan kesehatan yang memuaskan maka Klinik YAKES PT Telkom harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mencapai kepuasan pasien.

. Menurut Lovelock and Waright (2007) kualitas pelayanan jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Pada umumnya pelayanan yang diberikan perusahaan baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang sangat tinggi pula.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dengan menerapkan pendekatan aspek mutu layanan maka perusahaan jasa akan mengetahui kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan itu berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggan akan mencapai kepuasan pelanggannya

Masalah kesehatan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada, bahwa masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan agar selalu bisa beraktivitas sehari-hari. Pasar yang tinggi dan peningkatan laba

Untuk bisa meningkatkan kualitasnya Klinik YAKES PT Telkom harus terlebih dahulu melakukan survey tentang pelayanan kesehatan yang seperti apa yang memang diinginkan pasien saat ini, sehingga mereka betul-betul merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Yakes Telkom.

Dalam rangka pra penelitian untuk memahami kualitas Klinik Yakes Telkom saat ini dan permasalahannya maka kami menanyai beberapa pasien yang dapat kami temui di Klinik Yakes `Telkom. Adapun permasalahan yang kami temukan dari ketidakpuasan pasien di antaranya adalah:

1. Kelengkapan peralatan kesehatan seperti peralatan foto CT Scan, peralatan cabut gigi, dan alat periksa mata.
2. Prosedur pelayanan yang masih kurang baik.
3. Pelayanan petugas medis yang tidak jelas.
4. Pelayanan petugas medis yang kurang ramah.

Untuk memahami apakah pasien yang berkunjung Klinik YAKES Telkom itu sudah mencapai kepuasannya sesuai yang diharapkan atau belum, maka bias kita amati dari penerimaan mereka atas pelayanan yang disampaikan oleh YAKES Telkom.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2003) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja

(hasi) suatu produk atau harapan-harapannya. Pelanggan akan merasa puas kalau harapan mereka terpengaruh dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terpenuhi. Adanya kekurangan produk dapat menyebabkan pelanggan tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti complain, pengembalian produk, menolak membeli produk dan perkara pengadilan.

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau pasien Klinik Yakes Telkom yang dapat kami identifikasi masih adanya keluhan yang disampaikan pelanggan atau pasien yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem antrian pendaftaran pasien yang menyusahkan pasien.
- b. Kurangnya keramahan petugas para medis.
- c. Kurangnya kelengkapan peralatan kesehatan.
- d. Masih kurangnya kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
- e. Masih kurangnya kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya

Fenomena di atas yang kami temukan tersebut akan mendorong Klinik YAKES PT Telkom terus membuat inovasi-inovasi agar tercipta pelayanan yang berkualitas yang dicari oleh pasien.

Di Klinik YAKES PT Telkom pasien akan dilayani dengan integrasi pelayanan yang mengandalkan kepakaran dari seluruh staff mulai dari *receptionist*, tim dokter dan perawat, farmasi, laboratorium medis, terapi medis yang ahli dalam melayani dengan kemampuan, keterampilan dan sikap positif. Kualitas layanan Klinik YAKES PT Telkom tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk fasilitas yang diberikan Klinik YAKES PT Telkom kepada pelanggan meliputi, ruang tunggu yang nyaman, AC, televisi, Kamar mandi, mushola, kantin, ruang menyusui bayi dan parkir yang luas.

Pada tahun 2017 jumlah pasien yang berobat ke Klinik YAKES PT Telkom per bulan cukup besar. Namun demikian berdasarkan indikator pelayanan tingkat pelayannya masih perlu peningkatan. Dalam analisis ini penulis akan mengadakan survey tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Klinik YAKES PT Telkom

berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya pasien yang berkunjung di Klinik YAKES PT Telkom. Dari hasil survey nanti akan diketahui apakah ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Klinik YAKES PT Telkom yang selanjutnya hasil survey ini nanti akan menjadi bekal bagi YAKES PT Telkom dalam membuat kebijakan tentang kualitas pelayanannya..

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Klinik YAKES Telkom?
2. Bagaimana kepuasan pasien Klinik YAKES Telkom
3. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES Telkom?
4. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES Telkom?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Kualitas pelayanan Klinik YAKES Telkom
- b. Kepuasan Pasien Klinik YAKES Telkom
- c. Pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom
- d. Pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Klinik YAKES PT Telkom

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan tingkat kualitas karyawan dan kepuasan pasien dalam suatu perusahaan kesehatan dan dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Bagi Yakes Telkom, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan yang bermanfaat tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Klinik Yakes Telkom Area Jawa Barat terhadap tingkat kepuasan pasien dan sebagai bahan perbaikan dalam rangka pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan Klinik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam skripsi, maka penulisan skripsi disusun secara sistematis dengan penjelasan ringkas sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian (aspek teoritis dan aspek praktis), kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini berisi rangkuman teori tentang manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, hubungan manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Serta rangkuman dari penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, variable operasional, skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis.