

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desain jasa merupakan konsep yang penting dalam dunia bisnis modern yang berkembang pesat. Seiring dengan perubahan perilaku konsumen dan kebutuhan pasar yang terus berubah. Pemenuhan kebutuhan konsumen menjadi hal penting dalam perbaikan kualitas pelayanan (Hasan & Ampar, 2019). Desain jasa menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan dalam memenangkan persaingan. Desain jasa mencakup berbagai aspek, mulai dari pengalaman pelanggan hingga efisiensi operasional, semuanya bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan klinik kesehatan.

Salah satu tujuan utama dari desain jasa adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Desain produk/jasa menurut Kotler dan Keller (2017) adalah nilai yang terkandung dalam suatu produk dan berupa penampilan produk yang khas dan menarik serta menjadi pembeda dengan pesaing produk. Dengan memahami secara mendalam apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang memenuhi ekspektasi pelanggan. Penyedia layanan tidak lagi hanya mengandalkan produk atau layanan tunggal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, mereka semakin cenderung mengemas layanan-layanan mereka ke dalam paket yang terintegrasi.

Menurut Fitzsimmons (2019) paket layanan adalah kumpulan barang dan jasa dengan informasi yang disediakan di beberapa lingkungan. Menyediakan berbagai layanan dalam satu paket yang terkoordinasi. Membuat

pelanggan merasa lebih terbantu dan didukung dalam memenuhi kebutuhan mereka. Paket layanan mencakup berbagai komponen yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi pelanggan. Penawar paket layanan yang komprehensif, klinik kesehatan dapat memberikan solusi yang lebih lengkap dan terintegrasi, yang pada gilirannya meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan.

Salah satu paket layanan kesehatan yang dibuat oleh pemerintah adalah BPJS. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah lembaga pemerintah di Indonesia yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi masyarakat. BPJS dibagi menjadi dua jenis utama, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, yang keduanya dirancang untuk memberikan perlindungan kepada warga negara dalam menghadapi berbagai risiko sosial ekonomi, seperti kesehatan dan ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan merupakan program yang menyediakan jaminan kesehatan bagi seluruh warga Indonesia, termasuk pekerja formal, informal, dan masyarakat umum. Program ini beroperasi di bawah sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mewajibkan semua warga negara untuk mendaftar sebagai peserta.

BPJS Kesehatan terdapat tiga pilihan kelas yang menentukan besarnya iuran bulanan dan fasilitas yang didapatkan peserta saat rawat inap di rumah sakit atau klinik. Kelas 1 memiliki iuran bulanan tertinggi dan menyediakan ruang rawat inap yang lebih nyaman, biasanya dengan kapasitas tempat tidur yang lebih sedikit (sekitar 2-4 orang per kamar). Sementara itu, kelas 2 menawarkan iuran yang lebih rendah dari kelas 1, dengan fasilitas ruang rawat

inap yang standar, di mana biasanya terdapat lebih banyak tempat tidur dalam satu ruangan (sekitar 4-6 orang per kamar). Sedangkan kelas 3 memiliki iuran paling rendah dengan fasilitas perawatan dasar dan jumlah tempat tidur terbanyak dalam satu ruangan (lebih dari 6 orang per kamar). Walaupun fasilitas perawatan berbeda, pelayanan medis yang diterima pasien di semua kelas tetap setara, menyesuaikan kebutuhan medis pasien.

Terdapat 40 klinik kesehatan milik swasta yang berdiri di Kota Lamongan. Klinik kesehatan yang berdiri di Kota Lamongan memiliki paket layanan yang berbeda satu dengan lainnya hal ini mendasari seorang konsumen membutuhkan paket layanan seperti apa pada klinik yang mereka kunjungi. Hal ini membuat pelanggan kesulitan dalam memilih paket layanan klinik kesehatan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan. Berikut adalah bukti masalah terkait keluhan pelanggan terhadap klinik kesehatan.

Tabel 1.1 Bukti Keluhan Pelanggan Klinik Kesehatan

Data Keluhan Pelanggan		
A. Klinik Pratama		
No.	Keluhan pelanggan	Jumlah
1	Sulitnya menemukan Lokasi klinik karena berada di dalam gang.	7 Orang
2	Bagian administrasi yang kurang ramah dan jelas dalam menjelaskan prosedur administrasi.	3 orang
3	Jumlah kursi tunggu pasien yang terlalu sedikit	4 orang
4	Tenaga medis yang kurang cepat dalam melayani.	1 orang
5	Kurangnya lahan parkir untuk roda empat	3 orang
B Klinik Surya Medika		
No.	Keluhan pelanggan	Jumlah
1	Pasien terlalu lama menunggu pelayanan administrasi.	5 orang
2	Bagian administrasi yang kurang dalam menjelaskan prosedur administrasi.	2 orang
3	Jumlah kursi tunggu pasien yang terlalu sedikit	4 orang

Data Keluhan Pelanggan		
B.	Klinik Surya Medika	
No.	Keluhan pelanggan	Jumlah
4	Tenaga medis UGD yang kurang cepat dalam melayani.	3 orang
5	Tenaga medis UGD yang kurang ramah	3 orang
6	Kamar rawat inap yang banyak nyamuk	2 orang
7	Proses pengambilan obat yang memerlukan waktu lama	4 orang
C.	Klinik Sartika	
No.	Keluhan pelanggan	Jumlah.
1	Pasien terlalu lama menunggu pelayanan UGD tanpa adanya tindakan dari tenaga medis.	3 orang
2	Tenaga medis UGD yang kurang cepat dalam melayani.	2 orang
3	Keluhan terhadap nomer antrian yang tidak sesuai urutan kedatangan	6 orang
4	Pelayanan pengguna BPJS yang masih kurang	3 orang
5	Tenaga medis UGD yang kurang ramah	2 orang
6	Pelayanan janji dengan dokter yang sulit karena admin yang slowrespon	7 orang
7	Waktu tunggu dokter yang sangat lama	4 orang
8	Lahan parkir untuk roda empat yang kurang	2 orang
9	Proses pengambilan obat yang memerlukan waktu lama	11 orang

Sumber : Klinik Pratama(2023), Klinik Surya Medika(2023), Klinik Sartika(2023), Google Riview(2023), data diolah (2023).

Berdasarkan tabel 1.1 pelanggan mengeluhkan paket layanan klinik yang ada. Seperti Lokasi klinik kesehatan yang sulit ditemukan dan sulit dilalui oleh kendaraan roda empat, waktu tunggu yang terlalu lama, jumlah kursi ruang tunggu yang sedikit, informasi mengenai klinik sulit didapatkan, tenaga medis yang kurang cekatan dalam menangani pasien dan sikap tenaga medis yang kurang ramah pada pasien. Pelanggan membutuhkan informasi sebelum memilih klinik kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam menyelesaikan masalah tersebut membutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan suatu keputusan memilih paket layanan klinik kesehatan terbaik.

Metode penelitian ini menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*). Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) digunakan untuk menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi sebuah hierarki (Prayoga, 2018). Metode ini dipilih karena mampu menyeleksi alternatif dari beberapa alternatif berdasarkan kriteria dan sub kriteria yang telah ditentukan dalam menentukan paket layanan klinik kesehatan terbaik.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan di atas, belum dilakukan Analisa paket layanan. Maka penulis merasa perlu untuk meneliti tentang **“Analisis Paket Layanan Yang Diprioritaskan Pada Klinik Kesehatan Terbaik Di Kota Lamongan”** dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Analisa diperlukan untuk melakukan pengembangan produk pada klinik kesehatan di Kota Lamongan.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang disajikan maka didapatkan rumusan masalah yaitu :

1. Kriteria prioritas paket layanan apa yang dibutuhkan di klinik kesehatan Kota Lamongan?
2. Sub-kriteria prioritas paket layanan apa yang dibutuhkan di klinik kesehatan Kota Lamongan?
3. Klinik Kesehatan manakah yang terbaik di Kota Lamongan berdasarkan prioritas paket layanan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, diperlukan batasan pada penulisan penelitian ini agar tidak keluar dari topik pembahasan, maka batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada tiga klinik kesehatan yaitu Klinik Pratama, Klinik Rawat Inap Surya Medika dan Klinik Sartika yang berada di Kota Lamongan.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan paket layanan terbaik penelitian ini adalah *Analytical Hierarchy Process*(AHP) oleh Saaty (1980).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kriteria prioritas paket layanan yang dibutuhkan di klinik kesehatan Kota Lamongan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Sub-kriteria prioritas paket layanan yang dibutuhkan di klinik kesehatan Kota Lamongan
3. Untuk menganalisis klinik kesehatan yang terbaik di Kota Lamongan berdasarkan prioritas paket layanan.

E. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan klinik kesehatan dalam pengembangan produk layanan jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam memilih klinik kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi ilmu pengetahuan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang operasional yang berkaitan dengan pemilihan klinik kesehatan terbaik menggunakan metode AHP.

