

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pasar yang radikal, tingkat persaingan yang makin ketat dan luas, dan eskalasi tuntutan pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang superior merupakan tantangan baru dan berbeda dari sebelumnya yang dihadapi oleh para manajer dan eksekutif puncak setiap perusahaan dan organisasi sekarang ini dalam merumuskan strategi perusahaannya. Perusahaan yang bertahan hidup dan tumbuh dalam kondisi seperti ini adalah yang memahami dan melakukan perubahan serta menciptakan inovasi.

Peluang terbesar dalam bisnis sekarang ini bukan tergantung pada perbaikan efisiensi dari yang sudah dikerjakan, tetapi dengan merangkul perubahan-perubahan yang terjadi di luar (Fisk, 2006). Oleh sebab itu, orientasi pasar merupakan perspektif bisnis yang sangat penting bagi perusahaan, yaitu menjadikan para pelanggan sebagai pusat perhatian bagi keseluruhan operasi perusahaan. Menurut Cravens dan Piercy (2009), suatu perusahaan adalah berorientasi pasar ketika budaya penciptaan nilai pelanggan yang superior dijalankan secara sistematis dan menyeluruh pada perusahaan yang bersangkutan. Dalam konteks ini, proses inovasi di perusahaan merupakan aspek yang sangat penting dalam usaha menghasilkan produk-produk baru guna memenuhi tuntutan pelanggan yang terus berubah.

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui

layanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjaring pendapat terhadap pelanggan/pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2009), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan

untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

Sebuah kinerja pelayanan dipengaruhi oleh kapabilitas dinamis. Kapabilitas dinamis didefinisikan dari dua suku kata, yaitu kapabilitas dan dinamis. Istilah kapabilitas menekankan aturan kunci dari manajemen dalam beradaptasi, mengintegrasikan, dan merekonfigurasi secara tepat keterampilan-keterampilan internal dan eksternal organisasi, sumber daya, dan kompetensi fungsional untuk menyesuaikan dengan persyaratan perubahan lingkungan. Istilah dinamis menunjukkan kapasitas untuk memperbaharui kompetensi-kompetensi dalam mencapai kesesuaian dengan perubahan lingkungan bisnis. Tanggapan tertentu diperlukan ketika laju perubahan teknologi cepat, kompetisi mendatang dan kondisi pasar sulit ditentukan.

Sejak tahun 1990an, kompetisi tanpa henti telah mendorong perusahaan untuk terus menyesuaikan, memperbarui, mengkonfigurasi ulang dan menciptakan kembali sumber daya dan kemampuan mereka sesuai dengan persaingan lingkungan Hidup. Ini terdapat dalam konsep kemampuan dinamis (Teece et al 1992; Eisenhardt dan Martin 2000), yang telah memberikan dorongan penting dalam penelitian empiris. Kemampuan dinamis merangkum kebijaksanaan dari karya yaitu kompetensi khas (Selznick 1957; Learned et al 1969), rutinitas organisasi (Nelson dan Winter 1982), pengetahuan arsitektur (Henderson dan Clark 1990), inti kompetensi (Prahalad dan Hamel 1990), kemampuan inti dan kekakuan (Leonard-Barton 1992), kemampuan kombinasional (Kogut dan Zander 1992) dan kompetensi arsitektur (Henderson dan Cockburn 1994).

Namun, pencarian untuk pemahaman yang disempurnakan pada kemampuan dinamis terus berlanjut. Dikatakan bahwa dalam teori kemampuan dinamis

menunjukkan kesamaan di seluruh perusahaan (Eisenhardt dan Martin 2000). Namun, kesamaan tersebut belum diketahui sampai sekarang.

Berdasarkan beberapa penelitian ternyata kapabilitas dinamik pun dapat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja layanan (Protogerou et al., 2008; Teece, 1992; Stam et al., 2007; Ambrosini, Bowman, & Collier, 2009; Teece, 2007). Menurut Protogerou et al. (2008), kapabilitas dinamik adalah anteseden untuk kompetensi fungsional yang lebih lanjut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan, sehingga kapabilitas dinamik tidak signifikan berpengaruh langsung terhadap kinerja layanan.

Selain kapabilitas dinamis, *positional service advantage* atau keunggulan layanan juga dapat dijadikan salah satu pencapaian kinerja pelayanan medis. Hubungan pelayanan medis dengan loyalitas pasien adalah kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Semakin baik persepsi pasien/konsumen terhadap pelayanan medis maka loyalitas juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap pelayanan medis maka loyalitas pasien juga akan semakin rendah. Hal ini dikarenakan kinerja pelayanan medis yang baik pula.

Penelitian yang dilakukan oleh Susila (2012) menyebutkan bahwa variable Keunggulan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan medis di Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Ratih Hesti Utami (2015) dimana dalam penelitian ini ditemukan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel kapabilitas dinamis dengan kinerja pelayanan medis. Berdasarkan uraian diatas, maka menarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel kapabilitas dan kinerja pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kapabilitas dinamis terhadap kinerja pelayanan medis melalui *positional service advantage* pada Puskesmas di kabupaten Rembang.

Berdasarkan *research gap* yang dikemukakan di atas ditemukan masalah masih adanya inkonsistensi temuan hasil penelitian mengenai pengaruh kapabilitas dinamis terhadap kinerja pelayanan medis untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut atas variabel kapabilitas dinamis dan kinerja layanan medis, fokus penelitian ini adalah Puskesmas, dunia kesehatan di Indonesia sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin terhadap pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Studi pada penelitian ini meliputi kajian secara komprehensif melalui kolaborasi masalah yang diajukan pada uraian sebelumnya dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian empiris. Pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kapabilitas Dinamis terhadap *Positional Service Advantage* ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kapabilitas Dinamis terhadap Kinerja Pelayanan Medis ?
3. Apakah terdapat pengaruh *Positional Service Advantage* terhadap Kinerja Pelayanan Medis ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kapabilitas Dinamis terhadap *Positional Service Advantage*

2. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kapabilitas Dinamis Terhadap Kinerja Pelayanan Medis ?
3. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh *Positional Service Advantage* terhadap Kinerja Pelayanan Medis

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, yang berupa pengaruh kapabilitas dinamis terhadap kinerja pelayanan medis melalui *positional service advantage*

2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini bagi instansi swasta atau instansi pemerintah dapat dipakai sebagai referensi atau bahan pertimbangan pengambilan keputusan, khususnya berupa pengaruh kapabilitas dinamis terhadap kinerja pelayanan medis melalui *positional service*