

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan dan asumsi, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sudah bukan hal yang baru bahwa kegiatan pelayanan merupakan suatu hal yang sulit dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena pada dasarnya pelayanan sangat diperlukan dalam segala aspek kehidupan. Salah satu pelayanan yang diperlukan yakni pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah bagian dari upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta menjadi hak dari seluruh warga negara atas jasa, barang maupun pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut kini juga menjadi semakin mengemuka, bahkan menjadi salah satu bentuk tuntutan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien untuk masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak serta kebutuhan dasar seluruh masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas demi mewujudkan tujuan negara dengan cara memanfaatkan serta menggunakan segala sumber daya yang tersedia secara maksimal. Namun pada kenyataannya seringkali terjadi kondisi dimana para masyarakat tidak mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan, atau bahkan terkesan mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah itu sendiri (Kumorotomo, 2014).

Kualitas pelayanan publik yang masih belum terlaksana dengan baik seringkali menyebabkan kekecewaan bagi masyarakat, yang pada akhirnya dapat menimbulkan berbagai opini maupun penyimpangan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik juga dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sehingga birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah akibat lemahnya kinerja dari para petinggi atau aparat-aparat negara. Oleh sebab itu saat ini pemerintah tengah

mencari berbagai strategi dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik di Indonesia agar dapat menghasilkan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien.

Penyelenggaraan pelayanan yang masih jauh dari standar yang telah ditetapkan menjadi salah satu hal yang perlu dicermati. Saat ini masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian di salah satu institusi pelayanan publik khususnya dibidang kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Syarifah Ambami Rato. Ebu di Kabupaten Bangkalan terkait dengan kualitas dalam pelayanan publik yaitu mengenai pelayanan pasien rawat jalan pada rumah sakit tersebut. Penelitian ini dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh dari beberapa situs terkait sejumlah permasalahan dalam pelayanan yang seringkali dikeluhkan oleh para pelanggan rumah sakit.

Menurut *World Health Organization* (WHO) rumah sakit merupakan sebuah bagian dalam suatu organisasi sosial dan kesehatan yang bergerak dalam bidang pelayanan paripurna (komprehensif), pencegahan penyakit (preventif) serta penyembuhan penyakit (kuratif) kepada setiap individu yang terdapat dalam lingkungan tersebut (Ernawati, 2010). Sedangkan menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009 menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan institusi atau lembaga pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan berbagai macam pelayanan seperti pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, serta pelayanan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna merupakan pelayanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan kuratif, promotif, preventif serta rehabilitatif.

Salah satu hal yang membuat suatu rumah sakit mampu bersaing dan berkompetisi di era globalisasi ini adalah mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu pelayanan ruang rawat jalan. Upaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan ruang rawat jalan pada rumah sakit dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melakukan pembenahan pelayanan melalui penilaian konsumen pada kualitas pelayanan ruang rawat jalan pada rumah sakit sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan serta menciptakan loyalitas dari para pelanggan. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi,

diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh pelanggan, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Sri Hariani, 2011). Dengan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk mereferensikan pelayanan jasa tersebut (Sugito, 1999).

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pelayanan kualitas memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur atas keberhasilan sebuah instansi penyelenggara pelayanan atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi para pelanggan. Pelanggan akan menjadi konsumen tetap dan setia terhadap instansi penyelenggara pelayanan jika pelanggan tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya, namun jika pelanggan tidak merasa puas atau bahkan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut akan berdampak buruk bagi instansi penyelenggara pelayanan serta mempengaruhi penilaian pelanggan lain terhadap instansi tersebut (Sinambela, 2011).

Menurut Sangadji, 2013 kepuasan pelanggan dapat dilihat dari seberapa besar ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap pelayanan aktual yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atau kekecewaan setelah menggunakan pelayanan yang diberikan. Jika pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan tersebut akan menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut, sedangkan apabila pelanggan tidak merasa puas atau bahkan kecewa maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa pelayanan tersebut dilain hari. Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purnabeli dimana alternatif yang diimplementasikan setidaknya sama atau bahkan melampaui harapan dari pelanggan dan kekecewaan akan timbul apabila kinerja aktual yang diberikan tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

Konsekuensi dari ketidakpuasan pelanggan sangat penting dalam proses bisnis baik pelaku bisnis yang bergerak dibidang produksi barang maupun penyedia layanan jasa. Kepuasan merupakan salah satu dimensi kinerja pasar yang dipandang tinggi oleh para pelaku bisnis. Oleh karena itu peningkatan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang dapat berpotensi mengarah pada

pertumbuhan atau peningkatan pendapatan jangka panjang dan jangka pendek. Ketidakpuasan pelanggan juga akan memunculkan beberapa resiko seperti komplain yang diajukan kepada perusahaan oleh para pelanggan. Ketidakpuasan juga memiliki fungsi untuk membantu perusahaan dalam melakukan identifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan dari jasa pelayanan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan (Tjitono dan Candra, 2012).

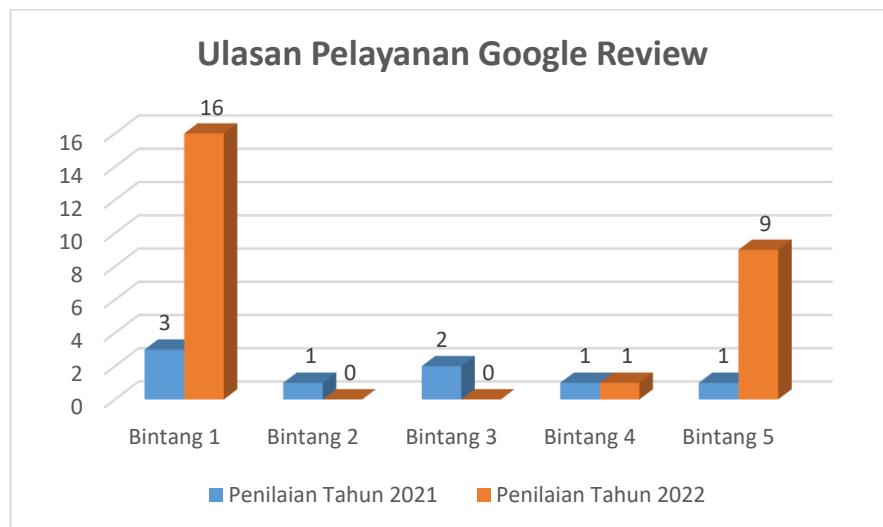
RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu merupakan salah satu rumah sakit di kabupaten Bangkalan yang baru berkembang dan bergerak dalam bidang kesehatan. RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu memiliki janji pelayanan yaitu mendahulukan kepentingan pasien. Dalam upaya untuk meningkatkan janji pelayanan yang telah diberikan seperti halnya mewujudkan harapan dan persepsi pelanggan, dilakukan peningkatan pelayanan kualitas, khususnya pada ruang rawat jalan dengan cara mengidentifikasi tingkat atau level kualitas pelayanan serta membuat usulan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan pada ruang rawat jalan tersebut harus sesuai dengan harapan dari para pelanggan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada *google review* RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan. Berikut merupakan keluhan pelanggan mengenai RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.



Gambar 1.1 Google Review RSUD Syarifah Ambami rato Ebu

Gambar diatas menjelaskan bahwa pada ulasan *google review* terdapat beberapa macam ulasan, dimana ulasan mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit memiliki jumlah ulasan terbesar dibanding dengan ulasan lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit merupakan salah satu faktor penting yang dapat berpotensi mengarah pada pertumbuhan atau peningkatan pendapatan jangka panjang dan jangka pendek suatu rumah sakit.



Gambar 1.2 Grafik rating ulasan pelayanan RSUD Syarifah Ambami rato Ebu

Grafik tersebut menjelaskan tentang jumlah ulasan pelayanan pada masing-masing rating yang diberikan oleh pelanggan terhadap RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu selama 2 tahun terakhir. Berdasarkan hasil grafik diatas diketahui bahwa jumlah kenaikan ulasan dengan rating bintang satu lebih tinggi dibanding dengan jumlah kenaikan ulasan dengan rating bintang lima. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih belum dapat mewujudkan ekspektasi pelanggan sehingga tidak tercipta suatu kepuasan pelanggan serta dapat mengurangi loyalitas dari para pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan ruang rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu demi mewujudkan ekspektasi pelanggan sehingga tercipta suatu kepuasan pelanggan serta menciptakan loyalitas dari para pelanggan. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada. Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan sebuah pendekatan yang sesuai dengan permasalahan yang ingin diselesaikan serta karakteristik sistem yang diamati. Pendekatan yang akan digunakan antara lain pendekatan manajemen kualitas dan metode dalam menentukan prioritas keinginan pelanggan. Pendekatan manajemen kualitas merupakan suatu proses pendekatan manajemen yang digunakan dalam meningkatkan kesuksesan dengan jangka waktu panjang serta memprioritaskan kepuasan pelanggan dan menentukan usulan peningkatan kualitas layanan. Dengan melakukan pendekatan manajemen kualitas dapat menumbuhkan kepercayaan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pendekatan manajemen kualitas dan metode dalam menentukan prioritas keinginan pelanggan dan menentukan usulan peningkatan kualitas layanan maka metode yang tepat digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini adalah metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*..

Menurut Akao (1991), metode *Quality Function Deloyment* (QFD) merupakan metode yang digunakan dalam penentuan prioritas keinginan para pelanggan serta dilakukan pengelompokkan berdasarkan karakteristik kualitas tertentu. QFD dapat diimplementasikan pada berbagai macam perusahaan, baik perusahaan yang menawarkan produk maupun jasa bagi para pelanggan. Sedangkan metode *Service Quality* merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai

dengan harapan pelanggan, dimana metode *service quality* bertujuan untuk mengukur kesenjangan atau gap antara persepsi dengan ekspektasi atau harapan dari para pelanggan (Lewis dan Booms, 1983).

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dibuat dengan judul “peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah syarifah ambami rato ebu menggunakan metode *service quality* (servqual) dan *quality function deployment* (qfd)”. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang telah disusun melalui hasil observasi serta keluhan pelanggan pada *google review*. Langkah selanjutnya yaitu mengetahui kesenjangan antara nilai harapan dan nilai persepsi pasien ruang rawat jalan dengan menggunakan *service quality*, selanjutnya akan dilakukan penentuan prioritas perbaikan dengan menggunakan *importance performance analysis* yang nantinya akan menjadi *customer needs* pada metode *quality function deployment*. *Quality function deployment* digunakan karena mampu menentukan usulan peningkatan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu?
2. Bagaimana menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan RSUD Syarifah ambami Rato Ebu sehingga diperoleh kesenjangan atau (gap) antara persepsi dan harapan dari pelanggan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan perbaikan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan RSUD Syarifah ambami Rato Ebu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Mengetahui kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.
3. Membuat usulan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi yang diterapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1.4.1 Batasan Penelitian

Batasan dari topik penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Tidak membahas biaya berkaitan usulan perbaikan layanan kualitas
2. Tidak membahas dimensi kualitas pelayanan selain bentuk fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), kepedulian (*empathy*), serta keandalan (*reliability*).

1.4.2 Asumsi Penelitian

Asumsi dari topik penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Tidak ada perubahan kebijakan pelayanan oleh manajemen selama proses penelitian berlangsung.
2. Semua SDM di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu sudah melaksanakan pelayanan maksimal kepada konsumen sesuai kebijakan manajemen dan tupoksinya masing-masing.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.
2. Mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu.

3. RSUD Syarifah Rato Ebu dapat mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan mengaplikasikan usulan perbaikan tersebut agar kepuasan pelanggan meningkat.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan penelitian terbagi menjadi beberapa tahap pembahasan dimana masing-masing pembahasan disusun menjadi beberapa bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu merupakan pendahuluan yang terdiri atas latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan dan asumsi penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua merupakan tinjauan pustaka mengenai teori-teori maupun literatur yang digunakan sebagai dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga merupakan metode penelitian menjelaskan mengenai prosedur penelitian mulai dari proses pengambilan data hingga proses pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat merupakan pengolahan data yang menjelaskan tentang interpretasi analisa hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab lima merupakan penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil pengolahan data serta menjawab rumusan masalah dan terdapat saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN