

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Rumah sakit yang berlokasi di Jl. RE Martadinata No.10 Mlajah Bangakalan 69116, Jawa Timur, Indonesia ini RSUD Anna Medika Madura memiliki tiga layanan diantaranya layanan rawat jalan dan inap, layanan poliklinik dan layanan penunjang Pelayanan kesehatan yang ada saat awal proses operasional adalah klinik umum, klinik spesialis (bedah, kandungan, dan penyakit dalam), klinik gigi, Instalasi Gawat Darurat, rawat inap yang terdiri dari kelas III dan VIP, serta dilengkapi pelayanan laboratorium, USG, dan EKG. Saat ini untuk memberikan layanan terbaik guna membantu pasien, RSUD AMM memiliki layanan spesialis bedah, penyakit dalam, anak, kandungan, ortopedi, jantung, paru, dan saraf serta spesialis anestesi. RSUD AMM juga memiliki dokter spesialis patologi klinik dan radiologi. Dengan pengembangan ruang layanan meliputi ICU, NICU dan penambahan dua ruang kamar operasi sehingga RSUD AMM memiliki tiga kamar operasi.

Disamping bertujuan membantu pasien mendapatkan layanan terbaik, RSUD AMM juga merupakan lahan penunjang pendidikan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Ngudia Husada Madura. Guna memberikan layanan terbaik, RSUD AMM senantiasa berbenah dalam segala hal, baik peningkatan kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem manajemen. Terkait dengan hal tersebut RSUD AMM sudah menyiapkan lahan 2 hektar untuk pengembangan. Saat ini RSUD AMM sudah ada kerjasama dengan BPJS Kesehatan yang melayani peserta JKN. Meningkatnya jumlah pasien mempengaruhi pelayanan rumah sakit. Hal tersebut menyebabkan rumah sakit mengalami penurunan dalam kualitas pelayanan.

Menurut Kasinem (2020) kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis berhubungan dengan jasa, produk, proses, lingkungan dan sumber daya manusia yang sesuai atau melebihi harapan. Diartikan bahwa kualitas pelayanan

bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pasien atau masyarakat merasakan puas atas pelayanan yang diberikan, perusahaan memberikan pelayanan secara maksimal guna memenuhi kebutuhan pasien dan harapan pelanggan.

Melihat *google review* dari RSUD Anna Medika Madura terdapat keluhan yang disampaikan oleh pihak pasien pada bagian rawat jalan. Berikut merupakan tabel rekapitan keluhan pasien pada *google review* terhadap RSUD Anna Medika Madura.

Tabel 1.1 Hasil *google review* responden rumah sakit

No	Rating	Jumlah Keluhan
1	★	48
2	★ ★	9
3	★ ★ ★	6
4	★ ★ ★ ★	10
5	★ ★ ★ ★ ★	19
Jumlah		92

Dari hasil analisa *google review* pada tabel 1.1 terdapat beberapa penjelasan dari setiap pasien terhadap pelayanan rawat jalan diantaranya keluhan pelayanan fasilitas rawat jalan adalah keramahan perawat yang harus ditingkatkan. Keluhan pelayanan resepsionis terdiri dari beberapa keluhan adalah pelayanan pendaftaran yang kurang cepat, pelayanan kurang teliti, jadwal untuk pendaftaran yang kurang sehingga sering terjadi penumpukan, kuota untuk pendaftaran selalu full. Keluhan pelayanan online adalah rumah sakit yang sulit dihubungi oleh pihak pasien. Keluhan pelayanan obat adalah pengantrian obat yang relatif lama. Keluhan pelayanan fasilitas rumah sakit adalah masih terdapat lingkungan yang kurang bersih diantaranya kamar mandi, kemudian lahan parkir yang kurang praktis serta lahan parkir seharusnya dipisahkan sendiri. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani dapat menurunkan reputasi dari RSUD Anna Medika Madura, sehingga masyarakat memerlukan perawatan kesehatan enggan untuk menggunakan jasa dari rumah sakit ini.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada pihak rumah sakit kususny pada bagian pelayanan rawat jalan metode yang digunakan sebelumnya pada rumah sakit dengan melakukan penyebaran kuesioner saja dan mengevaluasi hasil dari

kuesioner. Jadi upaya memberikan hubungan baik dengan pasien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit baik untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit maupun mengharumkan nama baik rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian ini adalah menggunakan metode, *Servqual* *Kansei Engineering*, KANO dan TRIZ berguna untuk meminimalisir permasalahan yang ada. Metode *Servqual* digunakan untuk mencari Nilai GAP dan mencari nilai kepuasan. Metode *kansei engineering* digunakan untuk mengetahui tingkat kebutuhan emosional dari seorang pasien. Metode KANO digunakan untuk mengkategorikan setiap atribut layanan pada bidang jasa serta mengukur seberapa baik layanan jasa mampu memuaskan pelanggan. Metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* digunakan untuk perbaikan terhadap variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian dengan keempat metode tersebut digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi emosi pasien rumah sakit saat mengunjungi rumah sakit, serta untuk mengetahui pelayanan dari segi kondisi desain dan fasilitas layanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan keinginan pasien atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh dari identifikasi pada penelitian adalah bagaimana mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penyelesaian permasalahan yang ada adalah:

1. Mengukur dan mengetahui kesenjangan dan tingkat kepuasan menggunakan metode *Service Quality*.
2. Mengidentifikasi kategori atribut layanan berdasarkan nilai fungsional dan disfungsional menggunakan metode model KANO.
3. Menganalisis nilai kepentingan emosional pasien terkait atribut layanan menggunakan metode *Kansei Words*.

4. Menentukan prioritas perbaikan terhadap atribut layanan serta memberikan usulan solusi perbaikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien berdasarkan integrasi menggunakan metode *Servqual*, Model *Kano*, *Kansei Engineering* dan *Teriya Resheniya Izobreatelskikh Zadatch* (TRIZ).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Manfaat penelitian bagi peneliti adalah mengetahui dan menambah wawasan dalam menyelesaikan permasalahan pada pelayanan rumah sakit.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang terdapat pada penelitian adalah:

1. Responden merupakan pasien RSUD Anna Medika Madura.

1.7 Sitematika Penulisan Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, batasan penelitian, asumsi-asumsi dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka berisikan mengenai landasan teori yang digunakan pada penyelesaian permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga metode penelitian berisikan mengenai proses penelitian dalam menyelesaikan penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab empat pengolahan data berisikan mengenai tahapan dalam pengolahan data dengan hasil penelitian yang didapat dari penyelesaian penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima kesimpulan dan saran berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang didapat dari melakukan penelitian.