

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Rawat Jalan Reguler merupakan pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis [1]. Pelayanan yang prima sangat diutamakan bagi suatu rumah sakit untuk menjaga eksistensinya.

Beberapa cara dilakukan pihak rumah sakit untuk mengukur kualitas pelayanannya. Diantaranya dengan mengadakan survei, membuat sarana kotak saran serta *sms center* untuk pengaduan layanan. Namun cara tersebut dirasa kurang efektif dikarenakan survei dilakukan secara acak dengan mengukur pelayanan secara keseluruhan tanpa melihat pelayanan mana yang kurang baik. Sedangkan kotak saran dan *sms center* kurang mendapat respon umpan balik dari pasien. Ini menyebabkan pihak rumah sakit kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara teori, beberapa metode yang umum digunakan dalam menghitung kualitas pelayanan pasien adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)* [2] dan juga metode *Service Quality (ServQual)* [3].

Inti dari metode *Quality Function Deployment (QFD)* adalah membuat suatu matriks yang akan menghubungkan apa keinginan pelanggan (*What*) dan bagaimana suatu produk/jasa akan dibuat agar memenuhi kebutuhan pelanggan. Metode ini memiliki keunggulan yaitu dapat menerjemahkan *customer need* menjadi respon teknis. Namun QFD mempunyai kekurangan terkait sulitnya membedakan antara beragam kebutuhan konsumen yang berbeda-beda, sulit memenuhi kebutuhan konsumen yang berbeda kelompok, dan kesenjangan konseptual antara konsumen dan perusahaan [4].

Sedangkan metode *Service Quality (ServQual)* dirasa lebih unggul daripada QFD. Ini dikarenakan metode ServQual melihat suatu kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati [5]. Ini menyebabkan metode ServQual dapat lebih mendalami penilaian pelanggan melalui kualitas pelayanan tersebut.

Namun dalam metode ServQual juga memiliki kekurangan, yaitu tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut. Untuk itu metode sistem pendukung keputusan untuk menghitung pembobotan dan prioritas kepentingan diperlukan untuk menutupi kekurangan tersebut.

Beberapa metode sistem pendukung keputusan untuk menghitung pembobotan yang umum digunakan adalah metode *Simple Additive Weighting (SAW)* [6] dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* [7] .

Analytical Hierarchy Process (AHP) dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada tahun 1970-an. Pada dasarnya, AHP merupakan metode yang digunakan untuk memecahkan masalah yang kompleks dan tidak terstruktur ke dalam kelompok-kelompoknya, dengan mengatur kelompok tersebut ke dalam suatu hirarki, kemudian memasukkan nilai numerik sebagai pengganti persepsi manusia dalam melakukan perbandingan relatif. Namun, ketergantungan model ini terhadap input berupa persepsi seorang ahli akan membuat hasil akhir dari model ini menjadi tidak ada artinya apabila si ahli memberikan penilaian yang keliru [8].

Sedangkan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* adalah salah satu metode yang paling sederhana, alami dan paling banyak digunakan dalam metode evaluasi multikriteria. Metode ini didasarkan pada nilai bobot rata-rata tertimbang. Bila dibandingkan dengan model pengambilan keputusan yang lain, metode ini mampu melakukan penilaian secara lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan bobot preferensi yang sudah ditentukan, selain itu SAW juga dapat menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif yang ada karena adanya proses perankingan setelah menentukan nilai bobot untuk setiap atribut [9].

Pada penelitian ini, metode SAW akan diterapkan untuk perhitungan pembobotan untuk menentukan prioritas poli dan dimensi yang perlu diperbaiki setiap poli rawat jalan dengan menghitung hasil penilaian kualitas pelayanan pasien yang didapat dari perhitungan metode *Service Quality* sehingga didapatkan nilai kualitas pelayanan terbobot. Untuk memadukan metode tersebut, penulis mengambil judul “Implementasi Metode Servqual Dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, dapat diambil beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Berapa nilai kesenjangan yang terjadi antara persepsi tentang pelayanan yang seharusnya dan kenyataan yang diberikan poli rawat jalan sebagai ukuran kepuasan pasien?
2. Poli mana yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu berdasarkan nilai kesenjangan terbobot?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan metode ServQual untuk mengetahui nilai kesenjangan yang terjadi antara persepsi tentang pelayanan yang seharusnya dengan kenyataan yang poli rawat jalan sebagai ukuran kepuasan pasien.
2. Menerapkan metode SAW untuk mengetahui poli yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu berdasarkan nilai kesenjangan terbobot sehingga perbaikan pelayanan dapat lebih optimal.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan aplikasi analisa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan poli rawat jalan.
2. Memberikan solusi perbaikan kualitas pelayanan yang dibutuhkan berdasarkan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk setiap poli rawat jalan.

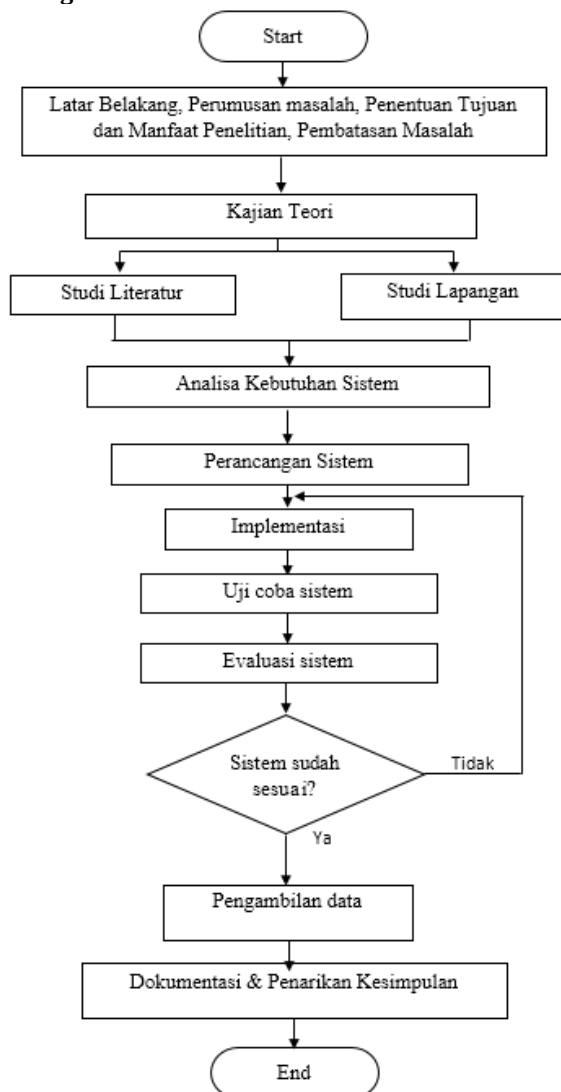
1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi terfokus, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dari sistem ini bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah “Syarifah Ambami Rato Ebu” Bangkalan.
2. Sistem ini tidak terintegrasi dengan sistem informasi manajemen rumah sakit.
3. Penilaian dilakukan oleh pasien setelah melakukan pengobatan pada poli yang bersangkutan.

4. Perhitungan *gap* yang diambil pada metode ServQual menggunakan *gap* ke-5 karena dianggap sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang sebenarnya.

1.6. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1. Alur metodologi penelitian

Secara umum penelitian akan dilaksanakan melalui beberapa tahapan metodologi seperti pada gambar 1.1, diantaranya adalah:

1. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, akan dilakukan pengumpulan dan pembelajaran dari berbagai literatur seperti skripsi, jurnal, buku, atau paper yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pasien, Metode *Service Quality*, dan Metode *Simple Additive Weighting (SAW)*.

2. Studi Lapangan

Pada tahap studi lapangan, data yang didapat akan lebih spesifik dan akan diketahui kondisi lapangan yang ada. Metode yang digunakan adalah dengan terjun langsung ke rumah sakit yang bersangkutan. Disini akan dilakukan pengumpulan data mengenai data pasien yang dikelola, data poli yang ada, dan data kuesioner yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi rumah sakit. Pengumpulan data diambil dengan cara wawancara langsung kepada pihak rumah sakit yang bersangkutan terutama pada instalasi Promosi Kesehatan (Promkes).

3. Analisa Kebutuhan Sistem

Setelah melakukan studi literatur dan lapangan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisa kebutuhan sistem yang akan dibuat. Dalam hal ini yang perlu dikerjakan adalah menganalisis keperluan apa saja yang nantinya dibutuhkan dalam membangun sistem.

4. Perancangan Sistem

Perancangan sistem akan menggambarkan proses-proses dan aliran data yang terlibat dalam sistem. Sistem yang dirancang akan meminimalisasi kekurangan sistem yang sebelumnya sudah diidentifikasi pada tahap analisa kebutuhan sistem. Perancangan sistem ini berupa gambaran umum sistem yang diusulkan, prosedur yang diusulkan, Usecase diagram, activity diagram, dan perancangan antar muka sistem.

5. Implementasi

Implementasi sistem dilakukan dengan membangun sistem sesuai rancangan sistem dan analisa kebutuhan sistem yang sudah dibuat. Sistem yang akan dibuat berbasis web framework.

6. Evaluasi dan Pengujian Sistem

Dalam tahapan evaluasi dan pengujian sistem, dilakukan pengujian sistem yang sudah dibuat sebelumnya dalam bentuk

aplikasi dan kemudian dilakukan evaluasi terhadap kinerja sistem tersebut. Selain itu juga dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap pernyataan survei yang digunakan. Pada tahap ini juga akan dilakukan pemeriksaan apakah sistem berjalan sesuai dengan rancangan yang dibuat atau tidak.

7. Pengambilan data

Merupakan tahap pengambilan data yang sebenarnya. Dilakukan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan poli rawat jalan rumah sakit. Dari pengambilan data ini nantinya akan diambil penarikan kesimpulan berupa hasil akhir perhitungan metode penelitian

8. Dokumentasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir adalah dokumentasi dan penarikan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan.

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan

BAB II STUDI PUSTAKA

Dasar teori menjelaskan mengenai teori yang digunakan sebagai rujukan untuk penyelesaian permasalahan dalam Tugas Akhir ini.

BAB III PERANCANGAN SISTEM

Perancangan sistem berisi hasil analisa sistem yang sedang berjalan, sistem yang diusulkan dan rancangan sistem.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Bab implementasi sistem menjelaskan mengenai implementasi sistem yang telah dikerjakan berdasarkan hasil dari perancangan pada Bab III

BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan dari tugas akhir dan saran untuk pengembangan sistem.

[Halaman Sengaja Dikosongkan]