

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, asumsi serta sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan.

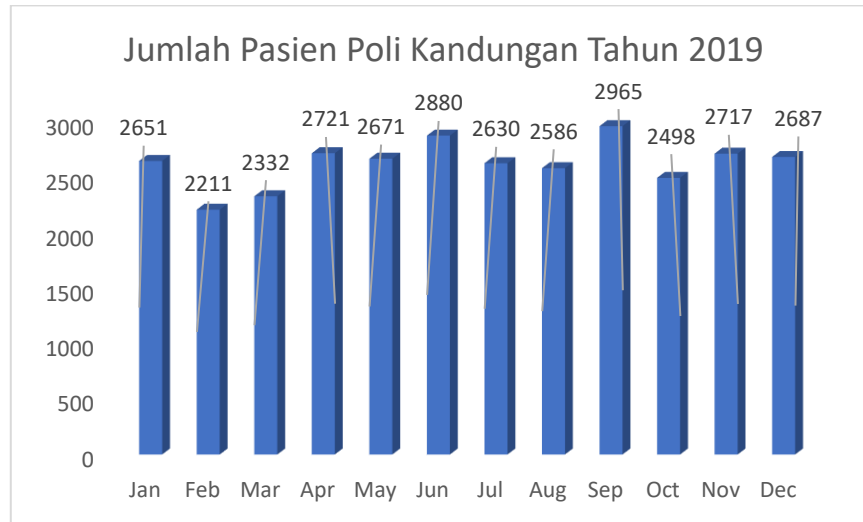
#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Panjaitan (2016), rumah sakit adalah satu bidang jasa kesehatan yang menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya adalah pelayanan rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan jasa berupa kesehatan pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia dirumah sakit sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam rangka pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasakan kepuasan. Salah satu faktor yang harus diwujudkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam industri pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Dalam dunia kesehatan di jaman sekarang penuh dengan persaingan yang ketat, tentunya rumah sakit akan bersaing dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Taraf kualitas pelayanan sangatlah penting karena merupakan salah satu tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan agar memiliki pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan pelanggan kecewa sehingga pasien akan merasakan ketidak puasan dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan cara kinerja penyedia jasa untuk meningkatkan pelayanan secara terus menerus dan dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen. Pelayanan dengan kualitas baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dengan melihat derajat kepentingan relatifnya yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap (Yulianti 2016). Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya yang dirasakan. Pelayanan

yang memuaskan dan berkualitas dapat membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan yang sangat erat sehingga pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru. Efek yang didapatkan selanjutnya adalah terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat (Kuntoro, 2017). Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat maka, rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin agar mendapatkan kepercayaan untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan salah satunya adalah RSUD Haji Surabaya.

RSUD Haji Surabaya merupakan rumah sakit yang berada di wilayah Jawa Timur tepatnya di Surabaya yang menjadi salah satu rumah sakit rujukan. Rumah sakit ini memiliki Instalasi Rawat Jalan (IRJ) yang didalamnya terdapat beberapa poli. Setiap poli memiliki tujuan yang berbeda antara poli satu dengan yang lainnya. Salah satu Poli yang terdapat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya yaitu Poli Kandungan. Beberapa hal yang dapat membuat pelayanan pada instalasi rawat jalan khususnya pada Poli Kandungan antara lain, proses registrasi yang dilakukan pada Poli Kandungan yang lama, jadwal dokter yang sering terjadi rolingan, dengan, waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan medis yang tidak ketahui berapa lama sehingga pasien harus menunggu lama dan ruang tunggu yang kurang memadai sehingga terdapat keluhan dari pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diambil kesimpulan jika perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan dibutuhkan evaluasi dalam menyelesaikan masalah tersebut. Berikut merupakan data kunjungan pasien dalam grafik pada poli kandungan RSUD Haji Surabaya pada tahun 2019:



Gambar 1.1 Grafik jumlah pasien pada tahun 2019

Grafik 1.1 menunjukkan grafik jumlah pasien Poli Kandungan pada tahun 2019, yang mengalami penurunan pada bulan februari karena adanya salah satu faktor waktu tunggu untuk melakukan pemeriksaan dokter yang terlalu lama dan mengakibatkan banyaknya keluhan pasien. Permasalahan yang diperoleh bukan hanya dapat dilihat dari sebuah grafik diatas melainkan dari wawancara dengan pihak rumah sakit khususnya dengan pembimbing lapangan dan ditambah dengan melihat kotak suara yang berisi kepuasan pasien pada pelayanan poli, selain itu untuk melihat permasalahan yang sesungguhnya terjadi dilapangan akan dilakukan pengamatan langsung di poli kandungan RSUD Haji Surabaya dengan cara memberikan kuesioner kepada pasien yang berkunjung ke poli kandungan.

Salah satu pendekatan yang akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality (servqual)* dan *path analysis*. Metode ini digunakan karena satu diantara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran dan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Metode *path analysis* lebih merujuk pada jalur hubungan antara X1 sampai dengan X5 secara serentak, analisis jalur yang digunakan adalah analisis yang menunjukkan pola hubungan dari X dengan Y tetapi secara

keseluruhan, sementara untuk metode *service quality* digunakan untuk mencari gab di dalam X yaitu gab antara harapan dengan kenyataan dan gab tersebut hubungannya dengan Y secara individual saja, misalkan pada gab X1 dengan Y dan seterusnya. Secara metode jika hanya menggunakan *service quality* saja maka hanya akan menemukan hubungan gab antara X terhadap Y, sehingga dibutuhkan metode *path analysis* adalah metode lanjutan dari *service quality* agar penelitian yang dilakukan lebih jelas dan fokus antara X dan Y tidak berhenti pada X1 dengan Y satu satu saja. Misalkan pada *service quality* ditemukan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) adalah atribut *responsiveness* karena memiliki gab terbesar agar dapat mengetahui seberapa pentingnya variabel X lainnya secara bersama-sama maka dibutuhkan metode *path analysis*. Jika dihubungkan kedua metode ini memiliki hubungan, jika hanya *path analysis* saja dampaknya tidak akan diperoleh masalah dari hubungan X dengan Y.

Maka dari itu dibutuhkan penelitian untuk perbaikan pada pelayanan yang kurang baik dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat pasien merasa kurang nyaman serta apa saja yang diinginkan oleh pasien Poli Kadungan. Setelah dapat mengetahui keinginan dari pasien yang telah melakukan pemeriksaan dapat dilihat macam atribut-atribut yang diinginkan oleh pasien agar dapat melakukan usulan perbaikan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Salah satu cara usulan perbaikan dengan menambah jumlah kursi untuk ibu hamil pada ruang tunggu serta ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan memperbaiki fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut. Peningkatan pelayanan di RSUD Haji Surabaya sangat perlu dilakukan demi terciptanya kepuasan konsumen. Dengan mengetahui kepuasan pasien akan sangat membantu dalam pembuatan kebijakan yang lebih efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan berfungsi sebagai perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Perbaikan kualitas pelayanan pada sektor Poli Kadungan sangat perlu diperhatikan dikarenakan pasien Poli Kadungan sangat dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kurangnya kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi antrian sehingga pasien

harus menunggu karena kurangnya kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit ini. Analisa perencanaan perbaikan kualitas ini semoga dapat memberi informasi tentang mengenai kebutuhan apa yang dibutuhkan RSUD Haji Surabaya dalam pemberian pelayanan yang baik (Zulkarnain, 2016).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Hasil dari uraian permasalahan yang terdapat pada RSUD Haji Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa permasalahan yang akan diangkat sebagai penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Poli Kadungan pada RSUD Haji Surabaya?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang akan dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penerapan rumusan masalah yang terdapat pada RSUD Haji Surabaya maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan Poli Kadungan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.
2. Memberikan usulan perbaikan-perbaikan yang seharusnya dilakukan pada pelayanan Poli Kadungan di RSUD Haji Surabaya berdasarkan kebutuhan dari pengunjung agar dapat mempertahankan kesetiaan pengunjung dan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terlibat, adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit agar dapat memberikan masukan agar dapat meningkatkan kualitas jasa.

2. Mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung dan diharapkan dapat meningkatkan keefektifan pihak rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar dalam penelitian ini dapat lebih terarah pada permasalahan yang ada, maka pada skripsi ini akan diberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Seluruh pembahasan penelitian ini dibatasi pada Poli Kadungan untuk pasien rumah sakit RSUD Haji Surabaya.
2. Penyebaran kuisioner diperuntukan pada pasien Instalasi Rawat Jalan (IRJ) khususnya pada Poli Kandungan.

### **1.6 Asumsi Penelitian**

Asumsi-asumsi yang mendasari terhadap permasalahan yang ada dalam penelitian ini antara lain:

1. Pasien diberikan kuisioner dalam keadaan sadar penuh dan mampu memberikan keterangan mengenai pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) khususnya pada Poli Kandungan RSUD Haji Surabaya.
2. Atribut-atribut yang terdapat pada kuisioner penelitian ini dianggap cukup dapat mewakili pelayanan yang ada pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) khususnya pada Poli Kandungan RSUD Haji Surabaya.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan yang dicapai, manfaat dari penelitian ini, batasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, mencakup uraian mengenai teori-teori, konsep-konsep dasar, rumus-rumus yang berhubungan dan yang akan dipakai dalam pengolahan data guna mencari solusi dari permasalahan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang jenis penelitian, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis/tipe data, teknik pengambilan data, jumlah sampel dan kriteria responden, model dasar dan wawancara, metode penyelesaian dan *flowchart*/alur penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi tentang data-data yang telah didapatkan dan hasil pengolahan data menggunakan metode yang digunakan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dan juga dari hasil dan pembahasan, serta ada saran-saran perbaikan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya.