

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat (Alamsyah, 2011). Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka manajemen dituntut lebih berperan dalam peningkatan pelayanan kesehatan.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit. Keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien (Utama, 2003).

Dalam menentukan peningkatan layanan kesehatan, kepuasan pelanggan menjadi sebuah hal yang harus menjadikan poin yang penting, dimana kepuasan pelanggan menjadi rujukan utama dalam menentukan peningkatan layanan kesehatan, namun harus dipahami dalam penentuan tersebut peran konsumen sangat penting untuk dilibatkan (Zhu et.al., 2010). Sehingga dapat terjadi, kebutuhan tiap konsumen berbeda-beda, ada yang memuaskan konsumen dan ada yang sebaliknya.

Terdapat keberagaman pendapat jika kita bertanya mengenai apa yang bisa memuaskan pelayanan konsumen, sehingga perlu kita membahasnya secara terpisah, mana yang menimbulkan kepuasan Konsumen dan mana yang menimbulkan ketidakpuasan dalam kualitas layanan.

Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan, sehingga penting untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan dipuaskan (Wijaya, 2011). Secara operasional, Layanan berkualitas adalah layanan yang memenuhi harapan Pelanggan. Layanan harus

memiliki tingkat kualitas tertentu. Karena layanan dibuat ada untuk memuaskan kebutuhan Konsumen.

Dalam penyampaian jasa/layanan, dibutuhkan kontak atau interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Kualitas jasa/layanan akan ditentukan oleh proses interaksi dan komunikasi yang berlangsung selama proses penyampaian jasa. Pelanggan ikut berperan dalam proses penciptaan nilai dan kualitas, sehingga pelanggan bertanggung jawab atas kualitas akhir jasa yang bersangkutan. Sikap atau cara karyawan dalam menangani pelanggan secara memuaskan, berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*Service Excellence*). Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Kualitas jasa atau kualitas layanan (*Service Quality*), berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa (Cahyana et al., 2010)

Terkait dengan peningkatan kualitas layanan, Widiawan (2004) menegaskan terkadang pihak Rumah Sakit mengira bahwa dengan memberikan layanan atau program 'x', konsumen akan puas, loyal dan akan kembali lagi jika memerlukan layanan kesehatan. Ternyata, tidak semua layanan atau program ketika diberlakukan, akan memuaskan konsumen. Ada kalanya konsumen menganggap layanan itu sebagai keharusan. Jika layanan itu ada, mereka tidak meningkat kepuasannya. Sebaliknya, jika tidak ada, mereka tidak puas. Salah satu alat dalam mengukur kualitas layanan adalah metode kano yang dikembangkan oleh Noriaki Kano. Metode kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. atribut-atribut Layanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori.

Dalam perkembangan selanjutnya, pengukuran tentang pelayanan kualitas terus berkembang sampai akhirnya muncul metode *Servqual*. *Servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas Pelayanan yaitu : *Reliability* (keandalan), *Assurances* (jaminan), *Tangibles* (bukti terukur), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Dimensi *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan

karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiawan (2004) di *Supermarket*. Dengan menggunakan Metode Kano berdasarkan dimensi *Servqual* terbukti mampu memetakan preferensi antara Manajemen dan Konsumen dengan cermat dan tepat, selain itu juga dilakukan perbandingan hasil pemetaan responden konsumen dan responden manajer. Selain itu Singgih (2010) juga melakukan penelitian di PT Pos Indonesia yang hasilnya juga dapat membantu peningkatan layanan kualitas.

Objek yang akan diteliti adalah layanan jasa, yakni Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik bagian layanan Rawat Inap, penulis beranggapan perusahaan jasa pelayanan atau Rumah Sakit lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut, dipilih bagian Rawat Inap sebagai obyek penelitian karena bagian inilah yang mempengaruhi perkembangan Rumah Sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik merupakan salah satu Jaringan Rumah Sakit Muhammadiyah Jawa Timur, yang tujuan utamanya memberikan pelayanan kesehatan kepada semua golongan masyarakat. RSMG adalah Rumah Sakit rujukan bagi Balai Pengobatan Muhammadiyah yang ada di Kabupaten Gresik yang jumlahnya puluhan unit, jumlah pasien yang datang untuk berobat setiap hari mencapai ratusan pasien.

Seandainya dari pihak rumah sakit mengetahui jenis layanan mana termasuk kategori apa, manajemen dapat menghemat banyak pengeluaran dan energi serta dapat menentukan strategi yang lebih baik guna mencapai hasil yang maksimal. Untuk mengetahui itu maka dalam penentuan setiap atribut menggunakan dimensi *Servqual* yang sudah diakui tingkat ketelitiannya dalam menganalisa layanan kualitas yang akan diberikan. Keandalan dari dimensi ini, ternyata pihak manajemen tidak bisa aktif terlibat dalam penentuan peningkatan layanan, hal ini dirasa sangat penting karena dalam menjalankan layanan juga tidak dapat dipungkiri peran strategis dari pihak manajemen, maka diperlukan sebuah preferensi antara manajemen atau pimpinan rumah sakit dan konsumen. Maka metode kano sangat cocok untuk menentukan preferensi tersebut.

Dengan menggunakan metode kano berdasarkan dimensi *Servqual*, manajemen dapat mengkategorikan setiap atribut layanan berdasarkan kebutuhan konsumen, dengan demikian manajemen rumah sakit dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan metode *Servqual*, manajemen dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada konsumen rumah sakit. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul : "ANALISA LAYANAN KUALITAS PADA RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO BERDASARKAN DIMENSI *SERVQUAL*" (STUDI KASUS RS. MUHAMMADIYAH GRESIK)

1.2. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada maka dapat diambil perumusan masalah antara lain :

- a. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sudah dapat memenuhi kepuasan konsumen?
- b. Bagaimana preferensi antara konsumen dan pihak manajemen rumah sakit tentang atribut-atribut layanan, serta perbandingan hasil preferensi konsumen dan pihak manajemen rumah sakit?

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas maka diambil batasan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di RS. Muhammadiyah Gresik.
- b. Penelitian difokuskan pada kebutuhan konsumen akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. Muhammadiyah Gresik.
- c. Penelitian ini dilakukan hanya pada bagian layanan Rawat Inap.
- d. Tidak ada perubahan kebijakan dan struktur manajemen pada saat penelitian dilakukan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada konsumen.
- b. Mengidentifikasi atribut layanan rumah sakit yang berpengaruh pada kepuasan konsumen berdasarkan metode kano.
- c. Mengidentifikasi hasil preferensi pihak konsumen dan pihak pimpinan rumah sakit.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian terdapat beberapa manfaat, diantaranya :

- a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan, khususnya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.
- b. Membantu pihak manajemen perusahaan mengetahui atribut-atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen.
- c. Memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.
- d. Hasil-hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan referensi kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menentukan kebijakan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memudahkan dalam penyusunan Skripsi, maka dalam pembuatannya penulis membagi dalam 5 bab berkelanjutan, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan kualitas dan model kano.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang dikaji, cara penilaian supaya mendapatkan hasil, yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisa.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Menjelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh dan dilakukan pengolahan data yang telah dikumpulkan beserta hasil pembahasannya. Dengan kata lain pada Bab ini menjelaskan mengenai analisa data yang dikumpulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian.