

BAB I

PENDAHULUAN

Pada penelitian bab pertama pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Dunia industri sekarang ini telah mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan perekonomian. Saat ini industri jasa memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian dalam suatu negara. Peran industri jasa pada suatu negara maju saat ini telah melebihi peran industri manufaktur. Industri kesehatan juga merupakan salah satu industri yang bergerak pada bidang jasa atau pelayanan. Pada saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah mengalami peningkatan. Hal tersebut akan memberikan tuntutan kepada instansi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Tuntutan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan yang semakin meningkat mengakibatkan instansi kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Industri jasa untuk pelayanan kesehatan tidak terlepas dari adanya persaingan antar instansi kesehatan. Sehingga setiap instansi kesehatan melakukan berbagai rencana maupun strategi untuk memperoleh kepercayaan masyarakat. Salah satu yang dapat dilakukan oleh suatu instansi kesehatan untuk memperoleh kepercayaan masyarakat adalah dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan (Bata dkk, 2013).

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat penting dan juga memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit harus mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan juga berkualitas, sehingga rumah sakit dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan memenuhi kebutuhan pasien secara memuaskan. Terciptanya kepuasan pasien tersebut dapat membuat hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan juga pasien tetap terjaga dan juga mendorong masyarakat untuk kembali lagi ke rumah sakit dengan pelayanan dan kualitas bagus tersebut. Kepuasan pasien harus dijadikan strategi untuk mempertahankan pasien pada suatu rumah sakit. Kepuasan konsumen menjadi hal yang harus dipenuhi agar

pasien tetap mempercayai pelayanan rumah sakit tersebut. Karena apabila kepuasan pasien disepelkan maka lambat laun pasien akan berhenti untuk menggunakan jasa tersebut (Magdalena dkk,2013).

Rumah Sakit Umum XYZ merupakan sebuah rumah sakit milik swasta yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sana dan sekitarnya. Rumah sakit tersebut beralamat. Rumah Sakit Umum XYZ Blitar merupakan pengembangan dari Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ. Rumah sakit ini berdiri sejak 18 April hingga sekarang masih tetap beroperasi. Akan tetapi perkembangan pada rumah sakit ini cenderung lambat. Banyak masyarakat sekitar yang belum mengetahui adanya rumah sakit ini. Selain itu fasilitas yang disediakan pada rumah sakit juga masih banyak kekurangan, seperti rumah sakit yang belum bisa menerima pasien yang menggunakan asuransi kesehatan dan fasilitas medis yang lain serta pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang lambat dan prosedur rumah sakit yang berbelit-belit. Oleh karena itu banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum XYZ dan lebih memilih untuk pergi ke rumah sakit lain yang jaraknya lebih jauh daripada melakukan pengobatan di Rumah Sakit XYZ. Sehingga pada Rumah Sakit Umum XYZ perlu adanya perbaikan pada pelayanan yang diberikan kepada pasien agar kepercayaan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ tetap terjaga dan pasien memperoleh kepuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ. Selain itu apabila perbaikan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ tidak dilakukan, maka lambat laun pasien tidak mau untuk menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit ini dan lebih memilih menggunakan pelayanan kesehatan pesaing.

Menurut Kotler dkk (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil perbandingan dari pelayanan yang diperoleh dan harapan pasien akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang optimal dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan, maka dilakukan penelitian kepada pelanggan untuk

mengetahui hal tersebut. Sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi antara pelanggan dan juga pihak Rumah Sakit. Selain itu Rumah Sakit dapat memberikan peningkatan kualitas layanan secara tepat. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan Rumah Sakit Umum XYZ dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dapat diketahui perumusan masalah pada Rumah Sakit Umum XYZ Blitar adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ?
2. Bagaimana rancangan perbaikan untuk peningkatan pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, dapat diketahui tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ Blitar.
2. Untuk mengetahui rancangan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum XYZ Blitar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan pada industri jasa dan pengaplikasian di lapangan.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan masukan untuk perpustakaan universitas dan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat menjadikan pelayanan rumah sakit lebih efektif dan meningkatkan kepuasan pasien.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik adalah penelitian ini hanya dilakukan pada Ruang rawat inap Rumah Sakit Umum XYZ dan dikhususkan untuk pasien rawat inap dewasa. Sehingga dapat memberikan kemudahan untuk penyebaran kuesioner yang dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang memiliki pembahasan yang saling berkaitan antara bab satu dengan yang lainnya. Adapun urutan dari sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama adalah pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian ini dilakukan, perumusan masalah yang terdapat pada objek penelitian, batasan masalah yang digunakan untuk memberikan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian, tujuan penelitian ini dilakukan, manfaat dilakukan penelitian ini, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua adalah tinjauan pustaka yang membahas teori tentang konsep pelayanan, kepuasan pelanggan, dan juga penjelasan mengenai metode Quality Function Deployment (QFD).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga adalah metodologi penelitian yang membahas mengenai waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan pengambilan sampel, dan metode pengolahan data.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat adalah analisa dan pembahasan yang berisi mengenai hasil penelitian yang dibahas secara menyeluruh sehingga diketahui faktor-faktor kualitas jasa yang mempengaruhi pelanggan dalam menggunakan pelayanan pada rumah sakit.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima adalah kesimpulan dan saran yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.