

BAB I

PENDAHULUAN

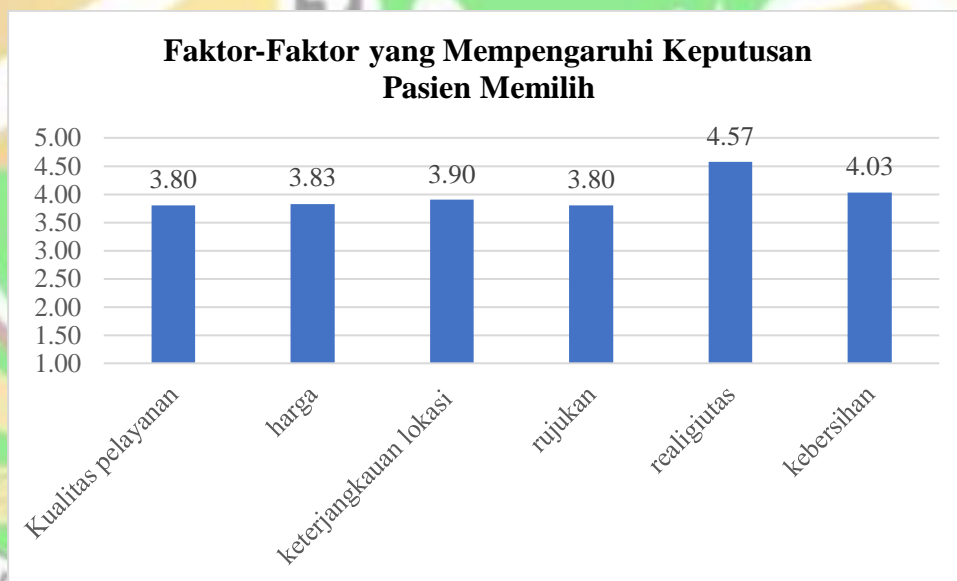
Bab satu ini membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang digunakan selama penelitian.

1.1 Latar belakang

Perkembangan zaman saat ini mengalami perubahan yang berdampak besar pada kehidupan manusia, dan persaingan bisnis semakin meningkat. Oleh karena itu, inovasi menjadi sangat penting bagi organisasi agar dapat bertahan dalam persaingan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan karena kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan pelanggan selalu berubah, sehingga organisasi harus menyesuaikan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dianggap baik jika organisasi dapat memberikan layanan jasa atau produk dengan cara yang efisien, adil, dan memuaskan secara manusiawi. Ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dengan membandingkannya dengan organisasi sejenis dan dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2002:139). Richard F. Gerson menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Kualitas pelayanan jasa terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang merupakan respons pelanggan terhadap harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi pelanggan terhadap organisasi (Argawal, 2021). Kepuasan pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan apa yang dirasakan oleh konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Jika konsumen merasa performa produk sama atau melebihi ekspektasi, mereka akan merasa puas, tetapi jika performa produk kurang dari ekspektasi, maka mereka akan merasa tidak puas (Alma, 2005:135).

Pelayanan kesehatan, terutama di rumah sakit, adalah kebutuhan utama masyarakat untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang kompleks memiliki banyak kegiatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Namun, dalam pelaksanaannya seringkali terdapat masalah seperti waktu tunggu yang lama dan keterlambatan pemberian obat, yang dapat menurunkan kualitas pelayanan rumah sakit. Penentuan prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas jasa diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang tidak memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Kinerja pelayanan merupakan tolok ukur tercapainya kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan. Semakin kritisnya masyarakat pada saat ini terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dan semakin ketatnya persaingan menuntut banyak hal dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang harus disiapkan khususnya kualitas pelayanan (Sujana & Nurwandi, 2009). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler & Armstrong, 2007).



Gambar 1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Memilih

Setelah dilakukan survei pendahuluan terhadap RS UNAND, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih UNAND. Menurut Rochmiati (2021), dari Jurnal Kesehatan Masyarakat keenam faktor didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada pasien yang akan berobat menggunakan skala *likert* yaitu skala 1 - 5. Dapat dilihat pada **Gambar 1.1** didapatkan faktor keterjangkauan lokasi skala tertinggi dari keenam faktor

lainnya yaitu sebesar 3,85. Lokasi RS UNAND yang sangat strategis dan memiliki akses yang cukup mudah bagi pasien karena banyak angkutan umum yang melewati rumah sakit tersebut. Sedangkan faktor kualitas pelayanan memiliki skala terkecil dari keenam faktor lainnya yaitu sebesar 3,68. Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pengalaman pasien lain kurang memuaskan, seperti informasi yang diberikan kurang jelas. Rumah sakit harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan dan untuk meningkatkan produktivitas rumah sakit.

Rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang bertugas menyediakan layanan kesehatan yang lengkap, mengobati penyakit, dan mencegah penyakit pada masyarakat menurut WHO (World Health Organization). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010, rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien, dokter, dan perawat untuk mencapai tujuan dan fungsi didirikan rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang memiliki misi untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dan menjadi pusat pengembangan ilmu kedokteran dan kesehatan adalah Rumah Sakit Universitas Andalas (RS UNAND) di Kota Padang, Sumatera Barat. Untuk mencapai pelayanan yang efisien di rumah sakit, proses pelayanan harus diselaraskan tanpa ada penumpukan pasien atau pekerjaan dan dilakukan tepat waktu serta sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 1.1 Data kunjungan pasien

	2019	2020	2021	2022
Pasien Rawat Inap	61214	49230	56332	86187
Pasien Rawat Jalan	3558	3150	4009	4135
BOR	43%	29%	37%	25%

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kunjungan pasien dan angka BOR rumah sakit mengalami fluktuasi. Dibandingkan dengan standar BOR yang seharusnya dapat dilihat bahwa RS UNAND belum mencapai angka BOR ideal. Menurut Depkes RI tahun 2005 standar BOR yang ideal untuk rumah sakit 4 adalah 60 – 85%. Angka BOR yang masih rendah mengindikasikan pilihan pasien terhadap RS UNAND masih rendah. Hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan mutu kualitas pelayanan sehingga menjadikan RS UNAND Padang

menjadi rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan rumah sakit lain.

Keluhan dari pasien mengenai ketanggapan petugas kesehatan yaitu ketepatan waktu dalam memberikan informasi kurang baik yakni dalam memberikan informasi waktu datang dokter yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama. Setelah dilakukan pengamatan di RS UNAND banyak pasien rawat jalan yang menunggu terlalu lama. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Akibatnya masih terlihat beberapa pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien masuk ke ruang poliklinik, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien. Berawal dari kondisi diatas, maka perlu diadakan suatu penelitian ini sehingga tidak muncul suatu gap antara keinginan dan harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diterimnya. Adapun metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan ini menggunakan metode service quality (*servqual*), sehingga didapatkan hasil yang mampu mengakomodasi ketidakpastian dari dari penilaian seseorang yang bersifat kualitatif. Diharapkan dengan penelitian ini, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit akan meningkat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengetahui dan meningkatkan pelayanan rumah sakit UNAND dengan metode *servqual* dan Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan RS UNAND untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh pasien

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pelayanan RS UNAND untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh pasien.

1.4 Batasan

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit RS UNAND menggunakan metode servqual
2. Penelitian ini tidak membahas tentang aspek hukum dan kebijakan yang berlaku di RS UNAND.
3. Penelitian ini difokuskan pada pasien rawat inap di RS UNAND sebagai objek penelitian, bukan pada pasien rawat jalan atau pasien emergency.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memudahkan pemahaman pembaca dan dapat melakukan analisis dengan baik, maka tugas akhir dilakukan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pengantar terkait penelitian tugas akhir yang meliputi latar belakang, tujuan, perumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua menjelaskan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan sebagai landasan penelitian untuk memecahkan masalah serta garis besar metode yang digunakan saat penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahapan-tahapan yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dari penelitian tugas akhir. Metodologi penelitian menjelaskan urutan penyelesaian tugas akhir yang meliputi rumusan masalah dan diakhiri dengan pengolahan data selanjutnya, tahapan-tahapan yang dijabarkan dalam metodologi penelitian juga didukung dengan *flowchart*.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengolahan data yang akan dilakukan pada penelitian ini, berupa pengolahan data menggunakan metode kano, metode service quality,

dan menghitung jumlah responden serta membagikan reposnden kepada pasien yang ada di rumah sakit UNAND .

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan analisi data yang telah dilakukan pada ba 4, berupa analisis validasi dan reabiliti dari hasil kuisisioner, analisi hasil metode kano, analisi metode service quality dan hasil pada perancangan perbaikan yang akan dilakkan pada rumah sakit UNAND.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan penutup berupa kesimpulan dan saran yang didapatkan pada hasil penelitian dan analisis data pada penelitian ini.

