

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, segala sesuatu berjalan dan berkembang dengan cepat. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat, maka dunia bisnis pun berkembang semakin luas, kompleks, dan bervariasi. Begitu juga tentang kesadaran akan kesehatan semakin tinggi, termasuk kesadaran tentang kesehatan dan kondisi ibu hamil. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya barang dan jasa yang ditawarkan baik untuk konsumen industri maupun konsumen akhir (*end user*). Hal ini akan mendorong tumbuhnya perusahaan yang bergerak dalam bidang ataupun produk sejenis. Perkembangan tersebut menyebabkan adanya persaingan, dan persaingan yang muncul menuntut pelayanan untuk serba cepat, baik dibidang jasa maupun manufaktur, karena waktu adalah hal yang berharga dalam perkembangan bisnis yang sedemikian cepat. Dunia bisnis yang semakin sengit menuntut pelayanan yang prima dalam artian pelayanan yang efektif, efisien, dan fleksibel kepada konsumen. Pelayanan yang cepat, mudah, dan memuaskan membuat konsumen merasa puas dan loyal sehingga mereka akan kembali menggunakan layanan tersebut.

Konsumen saat ini lebih cerdas dalam memilih suatu produk ataupun jasa. Mereka mendapatkan informasi tentang baik atau tidaknya layanan suatu unit bisnis melalui berbagai media, misalnya saja bertanya kepada orang yang sudah pernah menggunakan layanan tersebut, media elektronik, media cetak, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, khususnya pelayanan terhadap konsumen, memahami keinginan dan harapan konsumen adalah syarat agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang prima karena harapan mempersentasikan standar kualitas yang didimplisit dan digunakan konsumen untuk memulai suatu kualitas pelayanan (Parasuraman, 1998).

Kualitas layanan dan kepuasan konsumen adalah konstruksi yang sangat dekat, secara umum kepuasan dilihat sebagai konsep yang lebih luas dari pada penilaian kualitas layanan. Dengan peningkatan jumlah penduduk yang signifikan, salah satu hal yang menjadi perhatian adalah bidang kesehatan masyarakat. Undang-undang No.

44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang memiliki banyak pesaing di sektor serupa adalah apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat dijangkau oleh masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen.

RSUD Ibnu Sina Kab. Gresik adalah salah satu layanan kesehatan milik Pemkab Gresik yang merupakan RSUD, termasuk kedalam RS tipe B. Layanan kesehatan ini telah teregistrasi semenjak 31/12/2013 dengan nomor surat izin No.P2T/4/03.23/02/IV/2013 dan tanggal surat izin 12/06/2013 dari menteri kesehatan dengan sifat tetap, dan berlaku sampai 5 tahun (RSUD Ibnu Sina,2016). Setelah melangsungkan prosedur AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses tahapan III (16 pelayanan) akhirnya RSUD Ibnu Sina ditetapkan status lulus Akreditasi.

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Sehingga RSUD Ibnu Sina perlu memperhatikan kepuasan pasien. Karena pasien merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa kesehatan yang dikelola oleh Pemerintah. Kepuasan pasien banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan.

Sebagai RSUD yang dikelola oleh pemerintah, sebaiknya harus memperhatikan tingkat pelayanan yang akan diberikan pada pasien. Sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Fajrin, 2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik dengan Menggunakan Metode Service Quality”. Didapatkan hasil dari perhitungan Gap dengan metode *Service quality* pada penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Nilai *Gap* Tingkat Kenyataan dan Harapan

No	Atribut Pelayanan	Mean Tingkat Kenyataan	Mean Tingkat Harapan	Gap
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,18	4,25	-0,07
2	Perawat mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan tentang kandungan pasien	4,21	4,25	-0,04
3	Perawat selalu mengkomunikasikan informasi medis yang mudah dipahami pasien	4,17	4,27	-0,1
4	Perawat bersedia menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien	4,18	4,25	-0,07
5	Perawat memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan	4,03	4,2	-0,17
6	Tempat tunggu antrian pasien bersih dan nyaman	4,07	4,27	-0,2
7	Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi	4,21	4,4	-0,19
8	Perawat dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik	4,16	4,3	-0,14
9	Perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,12	4,27	-0,15
10	Perawat memberitahu jenis penyakit, cara perawatan dan minum obat secara lengkap	4,22	4,4	-0,18
11	Ruangan klinik hamil terlihat indah, bersih, dan nyaman	4,3	4,46	-0,16
12	Perawat berpenampilan rapi dan bersih	4,37	4,45	-0,08
13	Perawat ramah pada pasien	3,8	4,47	-0,67
14	Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien	4,21	3,81	0,4

15	Perawat memanggil pasien sesuai nomer antrian	4,27	4,41	-0,14
----	---	------	------	-------

Sumber : PKL Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik

Dengan Menggunakan Metode Service Quality (2018)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat pada lima atribut yang mempunyai Gap terbesar adalah Perawat ramah pada pasien (-0,67), Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi (-0,19), Perawat memberitahu jenis penyakit, cara perawatan dan minum obat secara lengkap (-0,18), Perawat memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan (-0,17), dan Ruangan klinik hamil terlihat indah, bersih, dan nyaman (-0,16).

Jika lima atribut yang mempunyai Gap terbesar diatas dipresentasikan dengan menggunakan data mean tingkat kenyataan, dan rata-rata nilai skala likert adalah 5, maka hasilnya bisa dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Persentase Mean Tingkat Kenyataan.

No.	Atribut	Gap	$\frac{\text{Gap}}{5} \times 100\%$
1.	Perawat ramah pada pasien.	3,8	76%
2.	Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi.	4,21	84,2%,
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit, cara perawatan dan minum obat secara lengkap.	4,22	84,4%
4.	Perawat memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan.	4,03	80,6%,
5.	Ruangan klinik hamil terlihat indah, bersih, dan nyaman.	4,3	86%

(Sumber: Olah Data, 2018)

Berdasarkan nilai persentase diatas menunjukkan jauh dari standart yang ditentukan oleh rumah sakit, Sebagaimana yang sudah tercantum pada Standart Pelayanan

Minimal (SPM) Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Gresik, bisa dilihat ditabel 1.3.

Tabel 1.3 Standart Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Rawat Jalan.

NO	Indikator	Standar
1.	Dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis	100% dokter spesialis
2.	Ketersediaan pelayanan	Terdapat : a.Klinik anak, b.Klinik peny. Dalam, c. Klinik kebidanan d. Klinik bedah (tersedia=1,tidak tersedia =0)
3.	Jam buka pelayanan	100%
4.	Waktu tunggu di rawat jalan	$\leq 60$ menit
5.	Kepuasan pelanggan	$\geq 90$ %
6.	a. Penegakan diagnosa TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB ( utk RS yg telah melaksanakan TB DOTS). b. Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB Rumah Sakit.	$\geq 60$ %

Sumber: Keputusan Direktur RSUD Ibnu Sina Gresik Nomor : 445/007 /437.76/ 2016

Sehingga pada penelitian akan dilakukan upaya peningkatan pelayanan kualitas dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dipilih karena terdapat metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur sehingga memungkinkan tim pengembang untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas, dan kemudian mengevaluasi produk atau melayani dengan kemampuan yang secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut (Hakim, A, L. 2017).

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apakah yang menjadi prioritas pasien dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak Klinik Hamil berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode QFD?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mencari faktor apa saja yang menjadi prioritas pasien dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak Klinik Hamil berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode QFD.
2. Mencari usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan jika tercapai diharapkan memberi manfaat :

1. RSUD Ibnu Sina Gresik mengetahui faktor apakah yang menjadi prioritas pasien dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak Klinik Hamil berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode QFD.
2. RSUD Ibnu Sina Gresik mengetahui usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak keluar dari pelayanan terhadap pasien di Klinik Hamil, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Hasil Service Quality di dapat dari penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 18 Desember 2017 sampai 17 Januari 2018.
2. Responden yang pernah ke Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina minimal 3 kali

### **1.6 Asumsi-Asumsi**

Asumsi-asumsi yang diambil dalam penelitian pengalaman kerja lapangan ini adalah :

1. Selama penelitian proses pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan pada proses pelayanan.
2. Tidak ada perubahan kebijakan atau program peningkatan pelayanan selama penelitian berlangsung.
3. Tingkat kepercayaan terhadap data 95% dan Tingkat kesalahan 0,5%.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian ini adalah urutan untuk memberikan gambaran atau uraian pembahasan dalam penelitian ini secara umum. Dimana dalam penyusunannya terdiri dari beberapa bab yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan penulis menguraikan mengenai pandangan umum, penjelasan judul, maksud dan tujuan kerja praktek, metode penyusunan penelitian dan sistematika penelitian.

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

Bab Tinjauan Pustaka berisi konsep-konsep dan teori-teori tentang *Quality Function Deployment* yang mendukung penelitian dan mendasari metode *Quality Function Deployment* yang dipakai dalam pemecahan permasalahan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab Metodologi Penelitian menjelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab Pengumpulan dan Pengolahan Data berisi tentang data-data yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah.

#### **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI**

Bab Analisis dan Interpretasi memaparkan hasil analisis beserta proses sensitivitas dari instrumen yang dipilih, model yang dipergunakan dan dikembangkan setelah parameter maupun data penelitian sudah didapatkan.

#### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari semua laporan tugas akhir dan saran-saran yang mungkin bermanfaat untuk pembaca dan penulis serta saran.