

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

RS Petrokimia Gresik merupakan salah satu rumah sakit swasta berlabel ISO 9001:2000 yang berada di Jl.Ahmad Yani No.69 yang menyediakan berbagai macam bentuk pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum cukup memberikan hasil, karena dalam kurun 2 tahun terakhir jumlah pasien rawat inap di RS Petrokimia Gresik menurun drastis sebanyak 30% berdasarkan data yang ada dan banyaknya keluhan-keluhan pasien yang dalam box sejumlah 43 complain dan 9 saran dalam kurun waktu 2011- Juli 2012.

Pihak manajemen RS Petrokimia Gresik harus berpikir untuk mengatasi masalah tersebut, berdasarkan survey yang saya lakukan menurunnya jumlah pasien diakibatkan lokasi rawat inap yang jauh dari jalan utama dan kelengkapan, ketersediaan dan kebersihan alat yang dipakai. Hal ini bisa menyebabkan pengguna jasa lainnya tidak ingin berobat dan mencari rumah sakit yang mampu sepenuhnya merawat mereka karena RS Petrokimia Gresik kurang memperhatikan aspek pelayanan. Bila aspek itu dilupakan, maka RS Petrokimia Gresik bisa kehilangan pelanggan lama dan dijauhi calon pelanggan.

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap RS Petrokimia Gresik  
Periode Tahun 2010 – Agustus 2012

Bulan	Jumlah Pasien	Bulan	Jumlah Pasien
Januari	670	November	580
Februari	660	Desember	580
Maret	664	Januari	589
April	640	Februari	600
Mei	630	Maret	532
Juni	622	April	521
Juli	633	Mei	490
Agustus	590	Juni	499
September	600	Juli	448
Oktober	567	Agustus	450

*Sumber : Bagian Administrasi RS Petrokimia Gresik*

Tabel 1.2 Data Complain dan Saran RS Petrokimia Gresik  
Periode Tahun 2011 – Agustus 2012

No	Complain	Jumlah	No	Saran	Jumlah
1	Lokasi Rawat inap yang jauh	9	1	Pemberian akses kendaraan lokasi rawat inap	4
2	Kelengkapan alat dan jumlah alat	6	2	Menyediakan alat yang lengkap pada semua cabang RS Petrokimia Gresik	2
3	Fasilitas kamar kurang	4	3	Tidak pilih kasih dalam merawat pasien	1
4	Kemampuan dokter menganalisa penyakit	4	4	Penambahan jumlah kamar kelas 3	2
5	Kesabaran perawat	4			
6	Jadwal pemeriksaan tidak tepat waktu	4			
7	Kebersihan kamar mandi	3			
8	Biaya mahal	4			
9	Ketersediaan dokter	3			
10	Jumlah kamar kelas 3 kurang	2			
Total		43	Total		9

*Sumber : Bagian Administrasi RS Petrokimia Gresik*

Banyaknya complain belum dapat dijadikan ukuran untuk melakukan perbaikan. Pihak rumah sakit harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauhmana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit selama ini, sehingga dapat diketahui dengan pasti faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penurunan pasien. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam melakukan perbaikan akibat adanya perbedaan persepsi antara pihak rumah sakit dan pasien. Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak rumah sakit. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa /

pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan / peningkatan kualitas jasa yang semestinya didahulukan.

Penentuan prioritas perbaikan / 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. Berawal dari kondisi tersebut di atas, maka perlu diadakan suatu penelitian tingkat kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) RS Petrokimia Gresik terhadap kualitas jasa yang diberikan, sehingga tidak timbul suatu gap antara keinginan dan harapan suatu pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Diantara berbagai model kualitas pelayanan, *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaan yang tinggi, *Servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.

Akan tetapi, Penilaian tentang kualitas pelayanan dapat berbeda – beda bagi setiap orang. Penilaian itu misalnya ada orang yang menganggap suatu pelayanan tertentu cukup puas tetapi ada pula orang yang menilai dengan pelayanan yang sama menganggap tidak puas. Selain itu masih sering terjadi subyektifitas dari penilai. Hal yang membuat pengukuran terhadap kualitas pelayanan sulit untuk diukur dikarenakan tidak ada ukuran yang pas yang dapat menyamakan persepsi orang terhadap kualitas pelayanan sehingga pengukuran terhadap derajat kepuasan pelayanan terkadang kurang akurat, ambigu, tidak presisi dan cenderung subyektif.

Salah satu metode pendekatan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *servqual* diintegrasikan dengan metode *Fuzzy (Triangular Fuzzy Number)*. Konsep *fuzzy* pada dasarnya adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik (angka/statistik) dengan cara faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian linguistik. Metode fuzzy dipilih karena mampu untuk mengatasi kekurangan pada metode *servqual* biasa yaitu dalam mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas, dan subyektifitas. (Azizah dkk, 2007)

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut diatas, maka masalah yang dihadapi oleh rumah sakit dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Atribut – atribut apa saja yang diprioritaskan untuk mengetahui kondisi kepuasan saat ini sehingga bisa ditingkatkan kualitas pelayanannya?
2. Bagaimana upaya strategi RS Petrokimia Gresik untuk meningkatkan kualitas jasa / pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan pasiennya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian tugas akhir ini, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :

- 1 . Menganalisa kualitas jasa / pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Petrokimia Gresik agar diketahui atribut-atribut apa saja yang menjadi penyebab ketidakpuasan pasien sehingga berakibat terjadinya penurunan jumlah pasien.
- 2 . Perumusan strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Petrokimia Gresik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini baik bagi peneliti maupun bagi pihak rumah sakit antara lain meliputi :

- a. Memberikan informasi kepada pihak Rumah Sakit tentang kualitas jasa yang diberikan kepada pasien selama ini.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas jasanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasiennya.
- c. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

### 1.5 Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan dibahas sehingga tercapai tujuan yang diinginkan, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada :

- 1 . Kuisoner dibagikan kepada pasien yang pernah dirawat dan yang masih dirawat di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Petrokimia Gresik.
- 2 . Hasil penelitian nantinya hanya sebagai masukan bagi RS Petrokimia Gresik untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan nantinya.
- 3 . Metode yang dipakai dengan metode *servqual* dan *triangular fuzzy number*.
- 4 . Metode SWOT yang dipakai bukan secara *holding* menyeluruh tetapi didapat dari integrasi atribut *servqual* ke dalam metode SWOT.

### 1.6 Asumsi – Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1 . Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisoner dan responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap (IRNA) RS Petrokimia Gresik.
- 2 . Semua data yang didapat dari kuisoner yang disebarkan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
- 3 . Informasi yang diperoleh dari rumah sakit dengan tingkat kepercayaan 95% dan *error* 5 %.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai apa yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian serta permasalahan apa yang akan diteliti dan dibahas. Selain itu juga diuraikan tujuan penelitian dan manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian serta batasan dan asumsi yang digunakan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang diambil dari beberapa literature yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian agar benar-benar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi rincian atau urutan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan. Urutan langkah yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi kumpulan data-data primer yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

## BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini berisi pembahasan dengan metode yang sudah ditetapkan, dan dilakukan analisa terhadap hasilnya. Interpretasi dilakukan untuk mendapatkan hasil dari analisa yang sudah dilakukan.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN