

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri Rumah Sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian Rumah Sakit swasta. Lokasinya pun saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar Rumah Sakit, sehingga persaingan sangat mengandalkan kualitas pelayanan, biaya perawatan, dan tenaga medis yang ditawarkan. Dampak dari persaingan yang ketat ini, Rumah Sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien untuk mendapatkan pasien. (Kotler, 1997) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar 95 % konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen (Sugiarto, 2000).

(Bitner, 2003) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi memperkuat keinginan pelanggan untuk memiliki komitmen terhadap perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan akan mendorong pelanggan menggunakan jasa yang diberikan Rumah Sakit, sehingga terciptanya hubungan yang lebih kuat dalam jangka panjang.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaranya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). (PPMRS, 2016) Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit.

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah kelas menengah di Indonesia maka tuntutan layanan kesehatan menjadi semakin tinggi yang mendorong tumbuhnya Rumah Sakit swasta dan menjadikan sektor layanan kesehatan menjadi industri yang berorientasi profit dan harus bersaing dengan ketat. Data lain menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia khususnya kelas menengah keatas belum puas dengan kualitas dan layanan yang diberikan Rumah Sakit. Hal ini terlihat dari tahun ketahun jumlah pasien yang berobat ke luar negeri khususnya Singapura, Penang Malaysia semakin meningkat. Kualitas layanan tidak terlepas dari kinerja Tenaga Dokter Spesialis, sarana dan prasarana peralatan medis dan tenaga kerja pendukungnya serta sistem kerja yang harus dikelola secara efektif dan efisien untuk memenangi persaingan. Dengan berlakunya era Masyarakat Ekonomi Asean mulai tahun 2016, maka kompetisi makin terbuka yang menjadi tantangan pengelola Rumah Sakit di Indonesia sumber: pusat pendidikan dan pelatihan manajemen Rumah Sakit Indonesia (PPMRS, 2016). Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan sebuah Rumah Sakit swasta yang mempunyai tujuan kesembuhan dan pemulihan kesehatan pasien, kenyamanan dan keselamatan

pasien, sikap dan perilaku pelayanan medis maupun nonmedis secara Islami serta kepuasan pasien, namun dalam melakukan tugasnya masih terdapat adanya keluhan bagi pengguna jasa layanan kesehatan. Berdasarkan keluhan konsumen, pihak Rumah Sakit Nur Hidayah belum mampu memenuhi keinginan konsumen secara baik.

Di sisi lain yang menjadi tantangan adalah bagaimana menarik pelanggan dalam hal ini adalah pasien sakit yang membutuhkan layanan kesehatan dan mempertahankan mereka (pasien yang sudah sembuh) dalam konteks untuk perawatan dan pemeliharaan kesehatan selanjutnya. Faktor yang paling dominan yang akan menarik pelanggan/pasien dan mempertahankan mereka adalah tingkat kepuasan. Kepuasan pasien akan suatu pelayanan kesehatan di suatu Rumah Sakit akan menjadi pendorong adanya kesetiaan pelanggan/pasien, bukan hanya saat sakit, namun juga saat sehat, untuk pemeliharaan kesehatan berkelanjutan.

Sebagai usaha meningkatkan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Nur Hidayah harus memetingkan kepuasan dari pelanggan. Pihak Rumah Sakit Nur Hidayah membutuhkan kepercayaan dari masyarakat, maka sumber daya manusia harus dikelola secara profesional mulai segi pelayanan, fasilitas yang mendukung, kualitas pekerjaannya harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian dan profesional sebagai dasar untuk upaya memenuhi harapan pelanggan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan profesionalitas yang tinggi dari pegawai di Rumah Sakit Nur Hidayah diharapkan dapat tercapainya kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang tinggi.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, maka dilakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah dengan metode *Fuzzy Servqual*. *Servqual* merupakan suatu metode pendekatan yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa. Cara untuk mengukurnya adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat pelayanan yang direalisasikan dalam nilai *GAP* sehingga diharapkan dapat memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien. Penggunaan metode *servqual* dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. (Parasuraman, A, & L, 1990) mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Model *servqual* memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, 1996). Dilihat dari permasalahan tersebut, maka metode *Servqual* yang bisa digunakan untuk mengetahui atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan customer serta untuk mengetahui *gap* (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari pelanggan dan juga digunakan untuk merencanakan kondisi maupun keadaan stasiun kerja, sesuai dengan kebutuhan konsumen (*customer needs and wants*). Akan tetapi perlunya penambahan metode *fuzzy* yang digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yaitu saat responden memberi nilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menjurus ke sangat baik atau baik yang menjurus ke sedang. Dengan dilakukannya analisis peningkatan kualitas pelayanan secara terpadu dengan metode *fuzzy servqual*, diharapkan pihak Rumah Sakit dapat mengembangkan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga pada akhirnya diketahui atribut-atribut pelayanan yang dianggap belum memuaskan pelanggan, agar bisa diperbaiki untuk perbaikan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Nur Hidayah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan pihak Rumah Sakit Nur Hidayah sesuai dengan harapan pasien?
2. Atribut-atribut apa saja yang harus diperhatikan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Nur Hidayah?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.
2. Penelitian ini hanya mencakup pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden secara acak yang terdiri dari pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah.
4. Instrumen pengumpulan data dari kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan lima dimensi *Servqual (Service Quality)* yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*.
5. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah pasien yang kebetulan berada ditempat penelitian untuk dijadikan sumber data.
6. Data yang berasal dari kuesioner diolah menggunakan *software SPSS* versi 18.
7. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode *Fuzzy Servqual*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah sesuai harapan pasien.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang harus diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Nur Hidayah.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian kasus analisis kualitas pelayanan dengan metode *fuzzy servqual*.
2. Pihak Rumah Sakit Nur Hidayah dapat menerapkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini lebih tersusun dengan baik, maka dalam penyusunannya disertakan sistematika penulisan berdasarkan urutan bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisi tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Disamping itu berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah

penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang dilakukan di penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi mengenai pengumpulan data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan pengolahan data yang telah dikumpulkan beserta hasil.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil dari penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi atau saran yang diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN