

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagaimana kita ketahui perkembangan dunia usaha saat ini semakin meningkat selaras dengan peningkatan kondisi perekonomian di Indonesia juga berarti adanya persaingan yang semakin ketat. Setiap perusahaan berlomba untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik guna merebut pangsa pasar dan mempertahankan eksistensinya. Konsep kualitas yang dulunya berkembang berbasis produk sekarang ini telah meluas dan memasuki bidang jasa. Penyebabnya antara lain adalah semakin pentingnya arti pelayanan bagi suatu bisnis dan semakin besarnya peranan sektor jasa bagi suatu negara. Kedua hal tersebut secara tidak langsung membuat penelitian mengenai kualitas jasa semakin banyak.

Begitu juga dengan rumah sakit, rumah sakit merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah sakit juga harus mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat dengan modal, ilmu pengetahuan tentang kesehatan dan peralatan yang mendukung kegiatan medis yang serba canggih. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang tujuan utamanya bukan semata-mata untuk mendapatkan laba tetapi lebih memberikan pelayanan sebaik- baiknya kepada masyarakat. Untuk mengukur kinerja pada rumah sakit tidak semudah mengukur kinerja pada perusahaan yang berorientasi pada profit. Karena untuk mengukur kinerja

pada perusahaan yang tujuannya tidak untuk mencari laba kita harus memperhatikan faktor sosial. Selain itu juga harus mempertimbangkan ukuran hasil dan ukuran proses.

Dalam menghadapi persaingan, Rumah Sakit terlebih dahulu harus mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen serta bagaimana konsumen dapat berminat pada jasa yang ditawarkan oleh Perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang dapat memberikan alasan mengapa seseorang menggunakan jasa tersebut. Faktor – faktor yang mempengaruhi adalah kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi kecil, keluarga, pengalaman, kepribadian, konsep diri, sikap dan kepercayaan (Basu, 2001). Selanjutnya melakukan tindakan lebih lanjut dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercipta kepuasan antara kedua belah pihak. Dengan menggunakan beberapa pengambilan keputusan yang didapatkan dari masing-masing pelanggan atau konsumen dapat diketahui apa yang menjadi prioritas utama masyarakat dalam memilih Rumah sakit tersebut, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Rumah sakit

Perbaikan kualitas kinerja pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling penting bagi perusahaan untuk diperhatikan, dalam hal ini dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk dapat meningkatkan aktifitas yang mempunyai nilai tambah (*value added activity*), mengurangi aktifitas-aktifitas yang tidak mempunyai nilai tambah (*non value added activity*) sehingga dapat memperlancar aliran proses jasa (*moments of truth*) untuk menghindari pemborosan (*waste*) dan penundaan. Dengan demikian, melakukan perbaikan kualitas kinerja pelayanan berarti dapat menjamin peningkatan profitabilitas perusahaan, hal ini dikarenakan dengan kualitas kinerja pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berujung pada

loyalitas pelanggan kepada perusahaan tersebut dan akan mendukung tercapainya profit yang lebih besar (Gasperz, 2007).

Berangkat dari latar belakang diatas maka dapat memberikan inspirasi kajian terbaru untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan pelanggan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas kinerja pelayanan yang selama ini telah ditetapkan oleh Rumah sakit tersebut. Pada penelitian ini mencoba meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui metode *six sigma* yang terlebih dahulu dilakukan penghitungan *servqual* yang menggunakan dimensi pelayanan : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*, sehingga dapat menentukan atribut-atribut yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan.

Setelah diketahui aktifitas-aktifitas yang perlu dilakukan *improvement*, kemudian dilakukanlah perbaikan dengan menggunakan konsep tersebut. Dari metode tersebut maka nantinya akan didapat beberapa alternatif kebijakan dalam melakukan perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Berapakah tingkat kinerja pelayanan dalam perusahaan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen?
2. atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa kesehatan?
3. Rekomendasi apa yang diberikan kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja pelayanannya?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada perusahaan penyedia jasa
2. Penelitian ini difokuskan pada pasien yang sedang melakukan pemeriksaan di RS PKU MUHAMMADIYAH PAKEM, dengan cara menyebar kuisioner kepada responden secara acak
3. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah pelanggan yang kebetulan ada ditempat penelitian untuk dijadikan sebagai sumber data
4. hal – hal yang diteliti:
 - a. Analisis tingkat atribut kinerja pelayanan dengan pendekatan *servqual*
 - b. Analisis *waste* dengan pendekatan *lean service*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pada perusahaan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
3. Memberikan rekomendasi kinerja pelayanan kepada RS PKU MUHAMMADIYAH PAKEM

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya perencanaan perbaikan dalam sistem kualitas kinerja pelayanan.
2. Dengan diketahuinya atribut kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi pelanggan, maka dapat dijadikan dasar penentuan perbaikan kinerja pelayanan perusahaan.
3. Hasil penelitian ini akan memberikan informasi kepada manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan terutama kebijaksanaan yang berkaitan dengan usaha pencapaian kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang dihadapi, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tempat dan objek penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Di samping itu juga berisi tentang uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang penulis lakukan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan secara garis besar tentang metode penelitian yang dipakai oleh penulis serta kerangka dalam pemecahan masalah terdiri dari metode penelitian, teknik pengumpulan data dan formulasi model yang akan digunakan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data-data yang diambil selama penelitian dan bagaimana cara menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan dengan baik dalam bentuk table serta grafiknya. Pengolahan data termasuk juga analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian serta pembahasan untuk membuktikan hipotesis atau menjawab permasalahan. Saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan kepada para peneliti dalam bidang yang sejenis, yang ingin melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang telah dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

