

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan jasa rumah sakit tidak saja berasal dari faktor – faktor fisik tetapi lebih ditentukan oleh sistem pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Perubahan pola pikir masyarakat yang selain menginginkan penyembuhan penyakit, tetapi juga menginginkan kepuasan pelayanan rumah sakit, dalam rangka menyusun perencanaan, strategi, dan program – program pemasaran yang tepat, harus memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaing yang ada, sehingga pihak manajemen rumah sakit perlu memahami faktor – faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen (pasien).

Maka dasar dari pemasaran jasa adalah kualitas jasa yang diberikan, sebab yang dipasarkan adalah kinerja dan kinerja inilah yang dibeli oleh konsumen (pasien). Keunggulan suatu jasa akan memberikan peluang untuk bersaing dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan, sedangkan kinerja yang unggul akan melahirkan kepercayaan pelanggan serta memperkuat unsur – unsur bauran pemasaran sebagai upaya membangun ikatan dan loyalitas lebih baik dengan pasien.

Seperti halnya dalam pemilihan rumah sakit yang akan digunakan untuk melakukan persalinan. Kenyamanan dan kualitas pelayanan serta keutamaan

keselamatan pasien, dalam hal ini ibu dan bayi, merupakan salah satu alasan utama kepercayaan pasien pada rumah sakit. Pelayanan yang diberikan merupakan modal utama dalam mempertahankan posisi atau nama yang telah didapat oleh RSIA Sakina Idaman sebagai salah satu Rumah Sakit Bersalin yang terpercaya di Yogyakarta. Umumnya masalah pelayanan sebuah rumah sakit terkait dengan kualitas sumber daya manusia (tingkat kinerja) pada rumah sakit tersebut. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pasien dan kinerja rumah sakit. Artinya rumah sakit harus mencurahkan perhatiannya pada hal – hal yang memang dianggap penting oleh para pasien.

Begitu pula dengan RSIA Sakina Idaman sebagai salah satu rumah sakit bersalin swasta di Yogyakarta. Dengan adanya berbagai fasilitas dan kapabilitas layanan yang bervariasi, tak heran jika banyak orang yang memilih menggunakan jasa mereka. Namun seiring dengan perkembangan yang ada, semakin sulitnya memprediksi perubahan selera pasien ataupun karena perubahan strategi pesaing membuat RSIA Sakina Idaman melakukan Evaluasi Kinerja Rumah Sakit namun juga tidak mengabaikan kepentingan pasien untuk dapat terus eksis di dalam persaingan yang sangat kompetitif.

Pada skripsi – skripsi terdahulu sudah banyak dilakukan penelitian mengenai pengukuran kinerja perusahaan seperti dalam skripsi Kurniyati (2005), “Analisa Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan *Objective Matrix* pada perspektif *Balance Scorecard*” atau pada skripsi Dian Maretha (2006), “Pengukuran kinerja

pada RSUD. Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard*". Sedangkan pengukuran kinerja yang lain dengan menggunakan aplikasi dari *Analytic Network Process* (ANP) juga pernah dilakukan oleh Nofiandra (2006), "Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* dengan Pembobotan *Analytic Network Process* (ANP)"

Pada penelitian ini akan dilakukan pengevaluasian mengenai sistem pengukuran kinerja rumah sakit yang diukur dari sisi internal maupun eksternal. Penelitian ini juga membahas mengenai aplikasi *Analytic Network Process* (ANP) untuk mendukung pembobotan pada pengevaluasian sistem kinerja rumah sakit dengan metode *Performance Prism*. Model ini merupakan pengembangan dari *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode *Analytic Network Process* (ANP) digunakan sebagai langkah pembobotan di dalam merancang sistem pengukuran kinerja di suatu perusahaan dengan model *Performance Prism*.

Inilah yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian – penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan. Bila pengukuran kinerja perusahaan maupun rumah sakit kebanyakan menggunakan metode *Balance Scorecard*, dimana kinerja yang diukur hanya berpatokan pada satu *Stakeholder*, yaitu konsumen. Maka pada Model *Performance Prism* berupaya menyempurnakan model – model sebelumnya, diantaranya *Balanced Scorecard* dan *IPMS*. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas

perusahaan. (Nelly dan Adam, 2000 b, c). Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* (pemilik dan investor, supplier, konsumen, tenaga kerja) puas adalah langkah penting dalam model *Performance Prism*. Dan untuk dapat mewujudkan kepuasan para *stakeholder*, khususnya *customer* tersebut, secara sempurna, maka pihak manajemen perusahaan perlu juga mempertimbangkan strategi – strategi apa saja yang harus dilakukan, proses – proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya.

Pada penelitian ini, Peneliti ingin mengevaluasi pelaksanaan sistem Pengukuran Kinerja Rumah sakit yang tidak akan lepas dari pengaruh keinginan pasien yang telah ada untuk mengetahui indikator – indikator perspektif apa saja yang memiliki tingkat kepentingan paling utama dan akan difokuskan sebagai tolok ukur keberhasilan rumah sakit yang nantinya menjadi dasar rumah sakit untuk berbenah diri agar lebih baik lagi serta meningkatkan kinerja rumah sakit yang kedepannya juga untuk memenuhi keinginan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Indikator – indikator apa yang dominan sebagai tolok ukur kinerja rumah sakit?
2. Bagaimana kinerja rumah sakit pada tahun 2007?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa batasan masalah yang digunakan ialah :

1. Penelitian ini dilakukan di RSIA Sakina Idaman, yaitu pada pasien di ruang tunggu periksa rawat jalan saja.
2. Penelitian ini diarahkan untuk membuat indikator – indikator kinerja yang digunakan untuk mengukur keberhasilan rumah sakit dalam pelaksanaan berdasarkan konsep *Performance Prism*, yaitu berdasarkan *Stakeholder* yang ada pada RSIA Sakina Idaman.
3. Konsistensi KPI yang ada dihitung dengan menggunakan *Analytic Hierarchy Process (AHP)*.
4. Ketentuan penilaian dalam pengukuran *Performance Prism* menggunakan *Analytic Network Process (ANP)*.
5. Pengukuran tingkat kinerja digunakan sistem skor kinerja model *Objektive Matrix (OMAX)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian untuk tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui Indikator – indikator atau kriteria apa yang memiliki tingkat kepentingan dominan dan akan difokuskan sebagai tolok ukur keberhasilan dalam mengevaluasi tingkat kinerja rumah sakit
2. Mengetahui tingkat kinerja rumah sakit yang sudah ada

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan pada prodi Teknik Industri terutama
Tentang aplikasi *Performance Prism* menggunakan *Analytic Network Process (ANP)*
2. Dapat mengetahui perspektif apa yang paling berpengaruh terhadap performansi rumah sakit.
3. Rumah sakit dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan yang mereka miliki diberbagai perspektif sehingga dapat mengambil tindakan agar performansi perusahaan dapat dicapai secara optimal.
4. Sebagai referensi bagi penelitian berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan prediksi mengenai prospek maupun aplikasi *Performance Prism* menggunakan *Analytic Network Process (ANP)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan tugas akhir ini lebih terstruktur dan terarah, maka dalam Laporan Tugas Akhir ini akan disusun sistematika penulisan seperti berikut di bawah ini:

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Memuat teori – teori yang berhubungan dengan penelitian. Juga dapat diulas penelitian atau publikasi bidang sejenis sebelumnya.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Uraian tentang bahan dan alat-alat penelitian, prosedur pelaksanaan, dan cara pengolahan serta analisis data.

BAB IV. PENGUMPULAN dan PENGOLAHAN DATA

Berisi uraian cara pengambilan dan pengolahan data

BAB V. PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian berupa tabel yang sudah diolah, grafik, persamaan atau model, pengujian hipotesis yang menyangkut penjelasan teoritis, baik secara kualitatif, kuantitatif, maupun statistik dari hasil penelitian, dan kajian untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB VI. KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data, serta saran-saran untuk perbaikan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi semua sumber kepustakaan, semua kajian baik induktif maupun deduktif. Dari buku, majalah, artikel, internet, dan sumber kepustakaan lainnya.

LAMPIRAN