

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Semakin banyak pula bermunculan berbagai macam tempat yang menyediakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan, misalnya rumah sakit, puskesmas dan instansi jasa pelayanan kesehatan lainnya. Adapun salah satu instansi fasilitas pelayanan tersebut adalah Muhammadiyah Medical Center. Muhammadiyah Medical Center merupakan salah satu fasilitas yang ada di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan bagi civitas akademika UMS serta masyarakat sekitar.

Hal yang paling diutamakan pada setiap industri jasa adalah meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Setiap konsumen/pelanggan selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini bila tidak direspons dengan cepat dan baik oleh pihak pengelola/ penyedia jasa akan mengakibatkan turunnya minat dari konsumen/pelanggan untuk datang dan menggunakan jasa yang ditawarkan.

Seperti halnya Muhammadiyah Medical Center sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, harus mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal demi kepuasan bagi masyarakat. Sehingga permasalahan kepuasan konsumen/ pelanggan ini menjadi salah

satu faktor utama untuk memenangkan kompetisi dengan penyedia layanan jasa lain yang sejenis.

Berdasar permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul: “ Rancangan Peningkatan Kinerja Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Pendekatan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus di *Muhammadiyah Medical Center* Universitas Muhammadiyah Surakarta) ”.

Sebelumnya pernah ada penelitian serupa dengan objek yang serupa pula, tetapi pada penelitian sebelumnya metode yang digunakan adalah metode *Fuzzy*. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) bertingkat sampai tiga tingkat, hal ini bertujuan supaya penelitian lebih operasional.

1.2 Perumusan Masalah

Pelayanan yang optimal kepada konsumen harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa pelayanan. Berbagai macam cara dilakukan mereka untuk memaksimalkan kepuasan pelanggannya, baik melalui pengembangan berbagai macam fasilitas maupun pelayanannya.

Atribut-atribut pelayanan mengidentifikasikan kualitas pelayanan kedalam lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung), reliabilitas (Keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), empati (komunikasi yang baik).|

Penelitian ini dirumuskan menjadi : “ Apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan dari konsumennya ? ”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang akan diteliti terbatas pada pengguna jasa pelayanan kesehatan di *Muhammadiyah Medical Center* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Penelitian tidak membahas masalah finansial.
3. Data populasi yang diambil merupakan rerata per-bulan pada triwulan terakhir 2006
4. Penelitian ini menggunakan Pendekatan *Quality Function Deployment*

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian dan penulisan laporan ini adalah:

- a. Mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk peningkatan kinerja *Muhammadiyah Medical Center* Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- b. Menentukan kualitas jasa pelayanan *Muhammadiyah Medical Center* Universitas Muhammadiyah Surakarta. memenuhi kriteria dan keinginan konsumen (*Costumer Requirement*).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan pembahasan yang jelas dan terperinci serta agar dapat melakukan analisa yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas materi-materi yang menjadi landasan teori yang mendukung dan berkaitan dengan tema penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi pembahasan mengenai langkah-langkah yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, yang merupakan tahapan sistematis untuk membantu pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan data-data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung dilapangan dan hasil dari pengisian kuesioner, yang diperlukan untuk pemecahan masalah serta melakukan perhitungan dan analisa terhadap hasil perhitungan tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dapat dikemukakan yang didasarkan pada hasil penelitian yang sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.