BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih rumah sakit. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

Jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada konsumen harus diperhatikan. Hal tersebut dapat dipengaruhi dari beberapa faktor antara lain kualitas pelayanan, kecepatan respon pihak rumah sakit dalam menangani keluhan, dan lain-lain. Untuk dapat memberikan kepuasan konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya. Umumnya masalah pelayanan rumah sakit terkait dengan sumber daya manusia (kinerja). Maka dari itu kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan. Menurut Kotler (1997) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dan untuk menganalisis tingkat kepuasan

digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA).* Metode ini mampu menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oeh rumah sakit agar menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Dan untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance* digunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Metode ini dipakai untuk menentukan urutan prioritas perbaikan pihak rumah sakit dengan didukung angka indeks PGCV.

Dari data statistik menunjukkan jumlah penduduk kabupaten boyolali tahun 2013 adalah 959.732 jiwa dan terdapat 12 rumah sakit. Tentunya hal ini akan menyebabkan terjadi persaingan bisnis antar rumah sakit sebagai industri pemberi jasa. Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta di kabupaten boyolali yang perkembangannya cukup pesat dan saat ini terus melakukan pembangunan guna menambah fasilitas pelayanan. Dan salah satu misinya yaitu menyelenggarakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien lewat pendidikan, pelatihan, pengembangan sikap, ilmu dan keterampilan karyawan. Dan salah satu usaha untuk mewujudkan misi tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan. Fasilitas pelayanan yang ada antara lain rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat, unit penunjang medis, dan lain-lain. Kapasitas tempat tidur pada rawat inap adalah 113 buah yang meliputi VIP sebanyak 28 tempat tidur (24,8%), kelas 1 sebanyak 25 tempat tidur (22,1%), kelas 2 sebanyak 20 tempat tidur (17,7%), dan kelas 3 sebanyak 40 tempat tidur (35,4%). Untuk tingkat hunian atau BOR (*Bed*

Occupancy Rate) pada tahun 2013 adalah 80,12%. Selain itu rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali ini juga menyediakan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang tentunya mampu meringankan beban pasien yang memiliki kartu BPJS.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di rumah sakit. Dengan menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) pasien dan kinerja (*performance*) rumah sakit, maka dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan. Serta didukung dengan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menentukan urutan prioritas perbaikan berdasarkan angka indeks PGCV.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali?
2. Bagaimana prioritas perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali?
3. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali?

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 pembatasan. Adapun Batasan Masalah yang digunakan yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
2. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.
3. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara acak kepada para pasien (keluarga pasien) rawat inap rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
4. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat kepentingan pasien dan tingkat kinerja rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
2. Menentukan atribut prioritas perbaikan layanan berdasarkan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value* untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.
3. Menentukan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata didunia industri terutama industri jasa.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

   Sebagai sumber data untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi rumah sakit dalam merancang strategi dan mengimplementasikan program-program pebaikan pelayanan rumah sakit ke depan.

3. Bagi Masyarakat Umum

   Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, teknik pengujian data, dan literature dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV).*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan obyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis dan interpretasi dari hasil pengolahan data berdasarkan langkah pemecahan masalah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Dan saran-saran yang perlu diajukan penulis kepada institusi tempat dilakukannya penelitian dan sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.