

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Semakin maju perekonomian suatu negara maka semakin meningkat pula sektor jasanya. Diperlihatkan dalam *The World Factbook 2017* (CIA,2017), dapat dilihat pada tabel 1.1 negara-negara maju memiliki pertumbuhan di sektor jasa diatas 65% seperti Jepang, Italia, dan Singapore sedangkan Indonesia masih dibawah 50% terhadap PDB (*Produk Domestik Bruto*).

Tabel 1.1 Perkiraan Proporsi Sektor Industri Jasa terhadap PDB tahun 2017

Negara	<i>Agriculture%</i>	<i>Industry%</i>	<i>Service%</i>
Italia	2,1	23,9	73,9
Jepang	1,1	30,1	68,7
Hongkong	0,1	7,6	92,3
Singapore	0	24,8	75,2
Indonesia	13,7	41	45,4

Hal tersebut menunjukkan industri jasa sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi.

Industri jasa dalam memenuhi keinginan konsumen perlu memperhatikan beberapa aspek, salah satunya kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Keduanya memiliki keterkaitan satu sama lain. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila kualitas jasa sesuai apa yang diharapkan konsumen (Kotler, 2002). Begitu sebaliknya, kepuasan pelanggan menunjukkan kualitas sebuah layanan atau jasa yang dirasakan pelanggan (Lupiyoadi,2001). Memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah tujuan utama industri jasa dan faktor penting bagi kelangsungan hidup industri jasa itu sendiri. Memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas terhadap layanan atau jasa akan kembali memakai layanan atau jasa yang diberikan industri hal itu menjadi faktor kunci dalam kelangsungan hidup sebuah industri jasa (Kotler,2006).

Sejalan dengan semakin pesatnya dunia informasi dan teknologi, semakin tinggi pula pengetahuan masyarakat tentang kesehatan. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas yang baik. Menurut Azwar (1996), Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pelanggan sesuai pada tingkat rata-rata penduduk dan pada penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Oleh karena itu jasa pelayanan kesehatan rumah sakit memiliki kewajiban dalam melakukan pengembangan secara terus-menerus dan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa dapat diketahui dengan cara membandingkan tolak ukur kualitas pelayanan jasa kesehatan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan.

Rumah Sakit XYZ yang berada di kabupaten Sukoharjo adalah salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang berusaha memberikan pelayanan terbaik pada konsumennya. Persaingan industri jasa khususnya layanan kesehatan semakin ketat membuat Rumah Sakit XYZ berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Rumah Sakit XYZ sebagai penyedia jasa layanan kesehatan tentunya memiliki kendala dan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu Rumah Sakit XYZ harus memiliki faktor-faktor penting untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam hal ini persepsi dan harapan konsumen menjadi kunci kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapan konsumen. Adanya peningkatan layanan rumah sakit ini diharapkan mampu menarik minat konsumen dan rasa percaya konsumen terhadap layanan rumah sakit yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dibuatlah sebuah penelitian yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* dan TRIZ (*Theory Of Inventive Problem Solving*) (Studi Kasus: Rumah Sakit XYZ di Kabupaten Sukoharjo)”. Penggunaan metode *Service Quality* sangat tepat dalam mencari nilai kepuasan

pelanggan. Metode ini sangat sederhana dan mudah dalam penerapannya. Namun terdapat kekurangan didalam sebuah metode *Service Quality*, yaitu terdapat sebuah ketidakpastian dalam sebuah penilaian kepuasan, artinya terdapat kekaburan dalam menilai arti kepuasan tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan pendekatan *Service Quality* dengan menggunakan metode *Fuzzy*. Metode *Fuzzy* mengubah penilaian kepuasan yang bersifat kabur atau tidak pasti menjadi suatu yang dapat dipresentasikan. Mengevaluasi jurnal Diana, dkk (2012) yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode *Servqual* dan *Triz*” penggunaan metode *Service Quality* saja didalam mencari kualitas layanan dirasa kurang, oleh sebab itu dilakukan penambahan metode *Fuzzy* didalamnya agar dapat mengatasi ketidakpastin pada suatu nilai kepuasan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa rumah sakit, seberapa besar gap antara persepsi dan harapan konsumen, perbandingan hasil gap *Fuzzy Servqual* setiap dimensi layanan jasa dan faktor apa yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan jasa rumah sakit serta pemecahan masalah berdasarkan metode TRIZ.

## **1.3 Batasan Masalah**

Guna membatasi permasalahan selama penelitian agar tetap terfokus pada masalah, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan antara lain sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit XYZ yang berada di kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.
- b. Penelitian ini menganalisa kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ).
- c. Responden kuesioner adalah pasien rawat jalan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan akhir yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi tentang harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan Instalasi Rawat Jalan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit XYZ.
- b. Mengidentifikasi seberapa besar gap antara harapan Konsumen dengan kualitas yang diberikan oleh Rumah Sakit XYZ.
- c. Membuat usulan perbaikan dari hasil penelitian yang didapat menggunakan metode TRIZ.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak Rumah Sakit XYZ, antara lain:

- a. Pelayanan rumah sakit lebih memuaskan pelanggan.
- b. Pelanggan merasa puas dan menjadi pelanggan tetap rumah sakit.
- c. Rumah sakit lebih kompetitif dalam persaingan di bidang kesehatan.
- d. Hasil penelitian dijadikan sebagai pedoman dan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kualitas Rumah Sakit XYZ.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini dibuat dengan sistematis yang terdiri dari lima bab. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, perumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Hal ini diperlukan untuk mengantarkan pembaca dalam memahami permasalahan dan tujuan penelitian.

##### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan beberapa teori-teori, konsep dasar, metode dari buku-buku, jurnal ilmiah yang digunakan dalam pemecahan masalah dalam penelitian.

**BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang tata cara, obyek penelitian, dan struktur pelaksanaan penelitian yang di representasikan dalam bentuk *flow chart*.

**BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan hasil dari penelitian yang dicapai. Segala hal yang ditemukan dalam penelitian serta pembahasan analisa hasil penelitian terkait dengan sumber yang didapatkan pada bab metode penelitian dan solusi permasalahan penelitian yang didefinisikan diawal penelitian.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menuliskan kembali beberapa hasil dan pembahasan dari rangkaian proses pada bab sebelumnya. Memberikan hasil kesimpulan, dari kesimpulan tersebut diharapkan terdapat saran yang bisa diimplementasikan instansi terkait berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.