

## BAB I PENDAHULUAN

Pada saat akan melakukan sebuah penelitian, maka diperlukan hal-hal yang penting sebagai dasar untuk pelaksanaannya. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian ini.

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini adanya peningkatan persaingan dalam industri jasa menyebabkan industri jasa berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Oleh karena itu, pihak penyedia jasa harus dapat memenuhi harapan konsumen guna memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Secara sederhana, kepuasan adalah perasaan atau keadaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa tertentu telah sesuai dengan harapannya. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tadi melebihi apa yang diharapkan tentu saja konsumen puas tetapi jika sebaliknya, konsumen akan merasa kecewa atau tidak puas.

Industri jasa kesehatan memiliki prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan. Saat ini semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up*, *papsmear*, dan *fitness center*. Dengan demikian, filosofi rumah sakit adalah bukan mengharap orang sakit, tetapi meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan. (Trisnantoro, 2005:346).

Rumah sakit merupakan salah satu contoh bisnis kepercayaan yang sangat tergantung pada sejauh mana kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit. Pelanggan adalah aset penting bagi rumah sakit karena pelanggan yang

menentukan keberadaan rumah sakit dalam jangka panjang. Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin tinggi pula. Oleh karena itu kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan *image* sebuah rumah sakit. *Image* yang tercipta sangat penting untuk kelangsungan rumah sakit tersebut, dengan *image* yang baik maka pelanggan akan melakukan perawatan dan pengobatan penyakitnya pada rumah sakit yang sama.

Berdasarkan ulasan Hardiman (2003), sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum sepenuhnya baik. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresepan *on line* lewat komputer. Selain itu, Sulastomo (2000:145) menyatakan lorong-lorong rumah sakit, ruang tunggu dan kebersihan serta ketertiban masih berkesan "berjubel" dan "semrawut", serta masih ditemukan sulitnya tempat parkir. Kenyataan ini membuat citra rumah sakit di Indonesia tertinggal dibandingkan dengan luar negeri seperti Malaysia.

Kondisi seperti itu terekam dalam kajian mengenai kesiapan rumah sakit di Indonesia menghadapi era globalisasi yang dilaksanakan oleh Pusat Kajian Pembangunan Kesehatan (Puskabanges) Depkes. Menurut Kepala Puskabanges dr. Setiawan Soeparan MPH, ketidaktepatan diagnosis, mahalny biaya, kurangnya keramahan, waktu tunggu terlalu lama, tak ada kesempatan berkomunikasi dengan dokter serta obat yang berganti-ganti mendorong pasien mencari pelayanan ke luar negeri. Sekitar 400 juta dollar AS dikeluarkan warga Indonesia tiap tahunnya untuk mendapatkan pelayanan di luar negeri (Lita, 2003).

RSD Mardi Waluyo Blitar merupakan rumah sakit daerah yang beralamat di jalan Kalimantan no 113 Kota Blitar. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit pindahan dikarenakan rumah sakit yang semula beralamat di jalan Dr. Soetomo

memiliki bangunan yang kurang terawat dan terkesan kumuh atau jauh dari kata layak huni untuk pasien oleh karena itu pemerintah Kota Blitar yang memiliki tujuan memajukan pelayanan kesehatan, mengambil keputusan untuk membangun bangunan baru yang ditempati saat ini sejak tahun 2007. Pemerintah dan pihak manajemen rumah sakit ini sangat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat, oleh karena itu dilakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Interval Ikm, Interval Konversi Ikm, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Interval Ikm	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Instalasi rawat inap RSD Mardi Waluyo Blitar memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,29. Berdasarkan Tabel 1.1, maka Indeks Kepuasan Masyarakat di RSD Mardi Waluyo Blitar berkategori A atau sangat baik. Akan tetapi, IKM hanya mengacu pada 14 item pertanyaan. Oleh karena itu, tidak hanya dari penilaian IKM dapat menentukan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan, tetapi perlu adanya penelitian tambahan untuk mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang dirasakan kurang memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pernyataan di atas diperkuat oleh data yang menunjukkan bahwa pelanggan belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan data yang diperoleh pada Tabel 1.2 dan dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit meskipun sekarang rumah sakit telah dipindah dari tempat lama yang terkesan kumuh dan

tidak layak huni. Ternyata hal tersebut belum bisa menjamin kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat.

Tabel 1.2 Data Komplain Pelanggan RSD Mardi Waluyo Kota Blitar Tahun 2013

No	Bulan	Kuisisioner Kembali	Komplain
1	Januari	59	29
2	Februari	26	8
3	Maret	31	11
4	April	16	10
5	Mei	7	4
6	Juni	5	1
7	Juli	1	0
8	Agustus	12	6
9	September	24	11
10	Oktober	11	6
11	November	15	10
12	Desember	10	8
<b>Jumlah</b>		<b>217</b>	<b>104</b>

Sumber: RSD Mardi Waluyo Blitar

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa belum sepenuhnya pasien maupun keluarga pasien yang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Terbukti bahwa setiap bulan ada komplain dari pihak pasien maupun keluarga pasien tidak hanya dari pelayanan yang dilakukan oleh tim medis tetapi masalah administrasi, keamanan, kebersihan maupun fasilitas yang ada di Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar. Dari masalah-masalah yang ditemukan tersebut, pihak rumah sakit memang belum mengetahui bagian pelayanan mana yang harus diperbaiki terlebih dahulu guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan memperhatikan persepsi dan ekspektasi pelanggan maka akan lebih mampu menggambarkan kondisi yang diinginkan oleh pelanggan sebagai pengguna produk atau jasa, sehingga dapat lebih mengarahkan kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Salah satu metode analisis untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dapat digunakan berdasarkan hal tersebut yaitu dengan menggunakan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Dalam penggunaan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* terlebih dahulu dilakukan pengukuran awal dengan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada rumah sakit yaitu metode *servqual*, yaitu suatu alat untuk mengukur persepsi dan harapan pasien atau keluarga pasien mengenai kualitas pelayanan.

Dalam analisis tingkat kualitas pelayanan dengan metode penilaian dan pengukuran terhadap kualitas pelayanan, konsumen diminta untuk menyatakan dan menilai lima komponen penentu kualitas jasa (*assurance, empathy, reliability, responsiveness, and tangibles*) yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit Mardi Waluyo. Selain dari pihak pasien atau keluarga pasien penilaian juga dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit. Dari hasil penilaian pasien atau keluarga pasien maka akan didapatkan nilai kesenjangan atau nilai gap yang kemudian akan digunakan menjadi *input* dari metode perhitungan indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Sedangkan dari hasil penilaian yang dilakukan oleh pihak manajemen, langkah selanjutnya akan dilakukan penentuan bobot setiap atribut dengan metode *entropy* yang akan dikombinasikan dengan hasil dari metode indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dalam penentuan variabel pelayanan yang paling berpotensi tinggi untuk diperbaiki. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan nantinya rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanannya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pasien atau keluarga pasien belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.
2. Pihak rumah sakit belum memprioritaskan perbaikan layanan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dengan yang diharapkan oleh pelanggan?
2. Atribut apa saja yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit?
3. Rekomendasi apa yang bisa diberikan kepada pihak manajemen dalam memenuhi kepuasan pelanggan?

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu meluas dan menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka ditentukan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Responden dari kuesioner pelanggan yaitu pasien rawat inap di Rumah Sakit Mardi Waluyo Blitar.
2. Gap yang dianalisis dalam *Service Quality* hanya gap tipe 5.
3. Segala hal yang berkaitan dengan keuangan rumah sakit tidak dibahas.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini, adapun tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan pada pemberian pelayanan kesehatan Rumah Sakit Mardi Waluyo.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan layanan Rumah Sakit Mardi Waluyo.
3. Memberikan rekomendasi atau usulan perbaikan dari hasil penelitian terhadap manajemen Rumah Sakit Mardi Waluyo.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen rumah sakit dapat menjadi masukan atau saran dan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan dan keputusan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Bagi pelanggan rumah sakit jika nantinya hasil ini dapat di implementasikan oleh pihak manajemen rumah sakit diharapkan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit.
3. Bagi pihak akademisi dapat sebagai referensi dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan metodologi penelitian yang serupa guna penelitian-penelitian selanjutnya.