

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan persalinan memegang peranan penting bagi kehidupan manusia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi, maka pemahaman dan tuntutan akan tersedianya badan pelayanan persalinan yang berkualitas tinggi semakin besar. Oleh sebab itu, semua badan pelayanan persalinan dituntut untuk senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, setiap badan pelayanan persalinan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Dengan dipahami dan dipenuhi harapan konsumen serta kebutuhan mereka, maka setiap badan pelayanan persalinan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk dapat bersaing Rumah Sakit Bersalin (RSB) Limijati harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien sehingga dapat memuaskan konsumen/pasien. Dengan adanya persaingan didirikannya rumah sakit-rumah sakit bersalin yang baru dan tingkat kepuasan pasien yang berbeda-beda serta semakin meningkatnya permintaan pasien akan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, dan akurat, maka RSB Limijati harus melakukan perencanaan dan strategi yang dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai atau melebihi keinginan masyarakat sebagai pasien. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi dalam peningkatan atau penurunan jumlah pasien. Apabila kualitas pelayanan kurang baik dan tidak ada usaha untuk perbaikan, maka akan terjadi penurunan jumlah pasien karena pasien akan mencoba pelayanan RSB lainnya dan tidak akan datang kembali ke RSB Limijati. RSB Limijati merupakan salah satu rumah sakit bersalin swasta yang ada di Bandung. Saat ini, RSB Limijati sedang menghadapi persaingan dari rumah sakit bersalin lain yang mulai

bermunculan di kota Bandung. Masalah yang timbul di RSB Limijati ini terlihat dari hasil data penurunan pasien sejak tahun 2002 hingga sekarang.

Untuk mencari tahu apa yang sebenarnya kebutuhan atau keinginan pasien terhadap pelayanan yang bermutu, maka penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Metode QFD ini merupakan salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan terhadap suatu atribut pelayanan tertentu dan merangkum kebutuhan atau keinginan pasien yang telah teridentifikasi oleh pihak RSB Limijati, kemudian kebutuhan atau keinginan tersebut akan diberi peringkat sesuai dengan usaha-usaha teknis, sehingga pihak RSB Limijati dapat mewujudkan kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan di atas dapat diketahui beberapa pokok masalah utama adalah sebagai berikut :

- ♦ Adanya persaingan yang begitu ketat dalam bidang jasa rumah sakit bersalin.
- ♦ Adanya keluhan-keluhan pasien akan pelayanan dalam menjalani perawatan di RSB Limijati.
- ♦ RSB Limijati ingin menambah konsumen/pasien baru.

Dari permasalahan-permasalahan di atas, maka dilakukan tindakan untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan konsumen saat menjalani perawatan di RSB Limijati sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan konsumen merasa puas.

1.3. Pembatasan Masalah

Tujuan adanya pembatasan masalah adalah agar laporan ini lebih terarah dan masalah yang ada menjadi lebih jelas terlihat sehingga memudahkan bagi penulis untuk menganalisa serta memperbaiki segala kekurangannya.

1. Responden yang diteliti adalah ibu yang sedang maupun pernah bersalin di RSB Limijati secara normal.

2. Pasien yang dilibatkan dalam penelitian ini hanya pasien yang pernah menginap di kamar kelas III atau ruang Gardenia, karena menurut hasil data pasien yang diperlihatkan oleh kepala bagian HRD hanya kelas III-lah yang mengalami penurunan pasien yang terbesar.

1.4. Perumusan Masalah

Dari identifikasi dan pembatasan masalah yang ada, maka permasalahan dapat dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- ♦ Apa saja faktor-faktor yang diinginkan oleh pasien saat dirawat di RSB Limijati berdasarkan urutan tingkat kepentingannya?
- ♦ Bagaimana karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pasien di RSB Limijati?
- ♦ Bagaimana karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam usaha pemenuhan kebutuhan pasien di RSB Limijati?
- ♦ Usulan-usulan apa saja yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan RSB Limijati dalam hal pemenuhan kebutuhan pasien sesuai yang diinginkan pasien tersebut?

Perumusan masalah di atas dilakukan agar mendapatkan langkah-langkah atau urutan tindak pemecahan terhadap masalah yang ada di RSB Limijati.

1.5. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah yang ada, maka ditetapkan tujuan penelitian yaitu :

- ♦ Mengetahui faktor-faktor yang diinginkan oleh pasien saat dirawat di RSB Limijati berdasarkan urutan tingkat kepentingannya.
- ♦ Mengetahui karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pasien di RSB Limijati.
- ♦ Mengetahui karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam usaha pemenuhan kebutuhan pasien di RSB Limijati.

- ♦ Memberikan usulan-usulan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan RSB Limijati dalam hal pemenuhan kebutuhan pasien sesuai yang diinginkan pasien tersebut.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, tugas akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu tentang pengertian jasa, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, metode Quality Function Deployment (QFD), skala pengukuran dan teori-teori lain yang mendukung laporan ini.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan kerangka berfikir dan langkah-langkah sistematis yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Tujuannya adalah agar pembatasan masalah dalam penelitian ini terlaksana secara terstruktur dan terarah.

BAB 4 : PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi tentang data umum perusahaan dan data-data yang berhubungan dengan persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan RSB Limijati.

BAB 5 : PENGOLAHAN DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data untuk memecahkan masalah yang ada dan pembahasan serta analisis permasalahan berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data sehingga tujuan penelitian tercapai.

BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran yang diharapkan dapat berguna.