

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang jasa. Berdasarkan bentuk pelayanan jasa yang diberikan, maka rumah sakit dapat dibedakan atas 2 bagian yaitu : Rumah Sakit Umum (RSU) yaitu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai dengan spesialisasi. Bagian kedua adalah Rumah Sakit Khusus (RSK) yaitu rumah sakit yang menyelenggarakan kesehatan berdasarkan jenis penyakit tertentu, seperti rumah sakit jantung, rumah sakit kanker, rumah sakit bersalin, dan lain sebagainya.

Rumah Sakit Hermina termasuk ke dalam Rumah Sakit khusus (RSK) yaitu rumah sakit yang bergerak dalam pemberian jasa pelayanan proses persalinan seorang ibu, sehingga hal ini akan memudahkan para ibu yang hendak melahirkan untuk mendapatkan pelayanan dalam proses persalinannya.

Salah satu fasilitas persalinan yang ditawarkan di Rumah Sakit Hermina ini adalah adanya fasilitas rawat inap bagi ibu yang hendak melahirkan atau yang sudah melahirkan, sehingga dengan adanya fasilitas ini dapat membantu para pasien untuk melakukan pengontrolan terhadap persalinannya maupun perawatan sesudah persalinan sang ibu.

Dengan adanya fasilitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Hermina maka pihak Rumah Sakit harus dapat mementingkan dan mengedepankan kualitas pelayanan jasa yang diberikan, karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen. Namun saat ini, masih terdapat ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu berupa keluhan-keluhan yang diterima oleh pihak perusahaan.

Keluhan-keluhan yang ditunjukkan adalah antara lain berupa ketidakteraturan dokter dalam melakukan kunjungan pada pasiennya, dimana pasien merasa bahwa jadwal kunjungan dokter belum cukup teratur, dan terkadang dokter terlambat datang untuk melakukan kunjungan pemeriksaan kesehatan pasien yang ditangani atau menunda hari kunjungan yang seharusnya sehingga pasien tidak mengetahui secara teratur perkembangan kesehatannya yang seharusnya secara teratur.

Selain itu juga terdapat keluhan dari pasien mengenai para suster yang melayani pasien dengan kurang ramah, dan sering terlambat dalam memberikan bantuan kepada si pasien yang membutuhkan.

Untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pasien dan seberapa besar kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh RS Hermina maka penulis tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas jasa dengan menggunakan metode *Servqual* yang berdasarkan pada persepsi dan harapan dari pasien Rumah Sakit Hermina.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam melakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan, RS Hermina Pasteur sangat perlu memperhatikan kualitas jasa pelayanannya. Untuk mencapai hal tersebut, RS Hermina perlu terlebih dahulu mengetahui bagaimana kondisi persepsi dan tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan saat ini. karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pada pandang konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada pasien dari pihak RS Hermina perlu diperhatikan, apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Dari hasil pengamatan dan wawancara kepada beberapa pasien rawat inap inap, ditemukan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Area parkir yang kurang memadai, sehingga banyak kendaraan yang parkir dipinggir jalan.
2. *Customer service* yang kurang ramah dalam melayani pasien.

3. Fasilitas kamar yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Pencahayaan dalam ruang rawat inap yang kurang.
5. Harga yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan
6. Perawat kurang berkomunikasi dengan baik dengan pasien.
7. Sering terlambatnya penyajian makanan dan minuman bagi pasien.
8. Pihak RS kurang cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien..

Adanya ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak RS Hermina Pasteur belum dapat memenuhi harapan pasien, khususnya dalam pelayanan rawat inap. Melihat permasalahan diatas, maka perlu dilakukan pengukuran dan analisis kualitas pelayanan yang diberikan saat ini oleh RS Hermina Pasteur kepada para pasiennya. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melihat kesenjangan pelayanan yang terjadi didalam perusahaan dan kepuasan pelanggan atau pasien RS terhadap pelayanan yang telah diberikan perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.

1.3.1 Pembatasan Masalah

Agar pengamatan ini lebih spesifik, maka diberikan batasan-batasan agar pembahasan masalah menjadi lebih baik dan terarah. Adapun pembatasan masalah pengamatan ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Hermina bagian rawat inap.
2. Responden adalah pasien rawat inap yang sudah dirawat lebih dari dua (2) hari.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan pada pasien yang telah dua hari melahirkan, karena dianggap sudah sehat untuk melakukan aktivitas.

4. Penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap kelas VIP 2 yang didasarkan pada permintaan pihak manajemen RS Hermina Pasteur.

1.3.2 Asumsi

- Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan taraf nyata sebesar 5%.
- Penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian 10%.
- Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di RS Hermina Pasteur, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa RS Hermina?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan RS Hermina menurut harapan dan persepsi pasien RS Hermina (*Gap 5*) ?
3. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan manajemen dengan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur (*gap 1*)?
4. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pasien dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh RS Hermina Pasteur (*gap 2*)?
5. Bagaimanakah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh RS Hermina Pasteur dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh RS Hermina Pasteur (*gap 3*)?
6. Bagaimanakah kesenjangan antara penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh RS Hermina Pasteur dengan komunikasi eksternal (*gap 4*)?

7. Perbaikan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS Hermina?

1.5 Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RS Hermina Pasteur ?
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan sebuah Rumah Sakit Hermina Pasteur?
3. Mencari tahu perbaikan apa saja yang harus dilakukan untuk peningkatan pelayanan di RS Hermina Pasteur?

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan perusahaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Perusahaan dapat mengetahui kebutuhan, keinginan dan seberapa besar kepuasan ataupun ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan, sehingga dapat melakukan usaha-usaha perbaikan yang diperlukan dengan lebih memperbaiki kualitas pelayanannya.
- Perusahaan dapat memperoleh masukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan keinginan pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai gambaran tentang penelitian yang dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai teori-teori dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam menjalankan penelitian mulai dari penetapan tujuan penelitian sampai penarikan kesimpulan dan saran

BAB 4 PENGUMPULAN DATA.

Di dalam bab ini dijelaskan mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini, serta pengolahan data yang sesuai dengan metodologi penelitian pada bab 3

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang analisis terhadap hasil pengolahan data, serta menginterpretasikan hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi beberapa kesimpulan yang ditarik dari hasil pengolahan data dan analisisnya. Serta juga berisi saran-saran yang perlu dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan di RS Hermina.

