

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tuntutan hidup zaman sekarang yang relatif lebih tinggi, cenderung membuat pola hidup masyarakat menjadi tidak sehat. Hal tersebut menyebabkan tingginya permintaan akan pelayanan kesehatan yang baik dengan harga yang terjangkau.

Pasien-pasien yang pernah merasakan pelayanan suatu rumah sakit dan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit tersebut, cenderung tidak akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut. Banyak rumah sakit yang mempersepsikan keinginan-keinginan para pasiennya dengan pemikirannya sendiri. Hal ini tentu saja menghasilkan kesenjangan antara persepsi rumah sakit terhadap apa yang para pasien inginkan dan keinginan para pasien itu sendiri.

Rumah Sakit Immanuel yang beralamat di Jl. Kopo No.161 adalah rumah sakit yang bergerak di dalam pelayanan kesehatan dengan berbagai macam spesialisasinya yang mempunyai beberapa kelas dalam pensegmentasian para pasiennya. Berlandaskan visi dan misi yang ada, Rumah Sakit Immanuel ingin memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk kelas pekerja sebagai wujud cinta kasih Allah dan sebagai wujud dedikasinya dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Immanuel mempunyai bagian rawat jalan Pusat Medik yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dengan harga terjangkau untuk pasien kelas pekerja (kelas III). Rumah Sakit Immanuel mengalami penurunan jumlah pasien pada rawat jalan Pusat Medik. Hal tersebut diikuti dengan adanya beberapa kritik dan saran yang masuk yang didapat berdasarkan wawancara dengan para pasien, seperti lahan parkir yang sering kali penuh, kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu, serta waktu menunggu pasien akan kedatangan dokter dan pengambilan obat yang terlalu lama. Setelah melakukan wawancara terhadap para pasien dan wawancara terhadap manajemen,

diketahui bahwa manajemen belum mengetahui harapan para pasien akan pelayanan yang diinginkan.

Dengan adanya penelitian yang dilakukan dengan metode kualitas jasa (*servqual*), model Kano, *Fault Tree Analysis* (FTA), *Failure and Effect Analysis* (FMEA) diharapkan Rumah Sakit Imanuel sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, dapat memperbaiki performansinya untuk menghantarkan pelayanan kesehatan yang diharapkan para pasiennya, sehingga rumah sakit tersebut dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dengan harga yang terjangkau.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penurunan jumlah pasien rawat jalan Pusat Medik yang ada, dapat diketahui bahwa kepercayaan masyarakat terhadap RS.Immanuel berkurang. Fasilitas-fasilitas yang harusnya disediakan pada bagian rawat jalan Pusat Medik tidak diperhatikan secara baik, masalah-masalah yang teridentifikasi yang diketahui melalui wawancara dengan pasien adalah :

1. Fasilitas Rumah Sakit pada bagian rawat jalan Pusat Medik tidak dipelihara dengan baik.
2. Durasi menunggu dokter yang terlalu lama.
3. Durasi pengambilan obat yang terlalu lama.
4. Kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu.
5. Lahan parkir yang sering kali penuh.

1.3 Batasan dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang terjadi pada batasan masalah sehingga tidak menyimpang dari pencapaian tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Batasan yang diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap pasien rawat jalan bagian Pusat Medik RS.Immanuel yang melakukan kontrol/mengunjungi dokter yang

sama lebih dari satu kali dalam periode waktu yang singkat (dalam periode waktu 2 bulan).

1.3.2 Asumsi Masalah

Asumsi:

1. Semua jawaban responden dalam kuesioner adalah benar apa yang dirasakan oleh responden.
2. Tingkat kepercayaan yang dipakai sebesar 95%
3. Tingkat ketelitian yang dipakai sebesar 10%

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan- permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen?
2. Adakah perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen akan pelayanan yang diinginkan dan harapan konsumen itu sendiri?
3. Adakah perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Immanuel?
4. Adakah perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel dengan penyampaian pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Immanuel?
5. Adakah perbedaan antara penyampaian pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal?
6. Apa usulan yang harus diberikan agar rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen.

2. Mengetahui perbedaan antara persepsi manajemen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diinginkan dan menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.
3. Mengetahui perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Immanuel dan menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.
4. Mengetahui perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Immanuel terhadap penyampaian pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Immanuel dan menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.
5. Mengetahui perbedaan antara penyampaian pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal dan menganalisis penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.
6. Mengetahui tindakan yang harus dilakukan agar dapat meningkatkan pelayanan kualitas jasa Rumah Sakit Immanuel.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara jelas tentang Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun laporan yang dibagi dalam beberapa bab yang merupakan kesatuan yang saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang yang memberikan gambaran secara umum masalah-masalah yang dihadapi rumah sakit pada umumnya. Pada bab ini juga berisi pengidentifikasian masalah, batasan serta asumsi-asumsi yang digunakan, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan mengenai isi laporan yang dibuat.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka dari berbagai sumber (buku dan internet) yang berkaitan dengan penelitian dan digunakan sebagai dasar teoritis dalam pembahasan dan pemecahan masalah.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran dan urutan langkah-langkah pembuatan laporan tugas akhir ini dari awal penelitian/pengambilan data sampai dalam proses pembuatan laporannya, beserta penjelasan singkatnya.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi hasil pengukuran data yang telah dikumpulkan serta pengolahan data yang dilakukan.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data dan analisis terhadap hasil yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data-data penelitian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan tentang masalah yang telah dibahas serta saran-saran atau usulan-usulan yang diperlukan untuk mendukung hasil yang lebih baik di masa yang akan datang.