

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat akan kesehatan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kebutuhan layanan kesehatan. Visi Departemen Kesehatan Republik Indonesia adalah memandirikan masyarakat untuk hidup sehat dengan misi membuat rakyat sehat. Guna mewujudkan visi dan misi tersebut berbagai program kesehatan telah dikembangkan. Saat ini pemerintah Republik Indonesia telah menetapkan program tentang Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Di dalam program ini, pemerintah menghimbau masyarakat untuk mengutamakan pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas atau klinik yang umumnya ada di lingkungan tempat tinggal mereka. Namun kenyataannya masyarakat lebih memilih pelayanan kesehatan sekunder dan tersier seperti rumah sakit dikarenakan mereka menganggap kualitas dan fasilitas di pelayanan kesehatan primer masih kurang memadai. Seperti yang kita ketahui, pada umumnya puskesmas dan klinik belum memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen

selaku pengguna jasa kesehatan. Berdasarkan fenomena di atas peneliti memilih klinik sebagai objek penelitian karena saat ini pemerintah sedang berusaha meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang ada di pelayanan kesehatan primer.

Klinik merupakan salah satu dari berbagai macam jenis dalam sarana kesehatan. Klinik juga secara garis besar didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk perorangan yang menyediakan pelayanan medis yang diselenggarakan oleh satu atau lebih tenaga ahli kesehatan. Klinik memiliki peran yang tidak kalah penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat akan kesehatan seperti sekarang ini, klinik dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti keberlangsungan hidup suatu lembaga. Persaingan yang semakin ketat menuntut lembaga penyedia jasa untuk selalu memperhatikan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan. Klinik ini dipimpin oleh seorang dokter dan beberapa perawat. Klinik ini juga menyediakan fasilitas layanan rawat inap dan *homecare*. Klinik ini merupakan salah satu dari beberapa klinik lain yang tersebar di wilayah Surabaya. Klinik ini bisa dikatakan memiliki pasien yang relative banyak. Konsumen atau pasien yang datang di klinik ini merupakan masyarakat yang tinggal di daerah sekitar klinik. Banyak orang memiliki alasan datang ke klinik ini karena dekat dengan tempat tinggal dan harga

yang ditawarkan terjangkau untuk semua kalangan. Hal ini menjadi pertimbangan Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik guna memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan tidak hanya dilihat dari fasilitas yang ada saja, pelayanan yang diberikan juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan khususnya dalam layanan *homecare*.

Layanan *homecare* sekarang ini menjadi fokus perhatian bagi penyedia layanan kesehatan karena adanya kebutuhan akan kesinambungan asuhan (*continuity of care*) dalam pelayanan di sebuah klinik. Melalui layanan *homecare* ini, pasien atau konsumen dengan kondisi tertentu tidak lagi perlu menjalani hospitalisasi sehingga staf klinik atau penyedia layanan kesehatan secara efisien dikonsentrasikan untuk turut ambil bagian dalam upaya proses pemulihan ataupun melakukan upaya-upaya prevensi sesuai dengan kebutuhan pasien. Dengan layanan ini konsumen akan merasa lebih diuntungkan dari segi biaya, karena biaya yang dikeluarkan akan lebih efisien.

Perawatan di rumah atau *homecare* merupakan aspek keperawatan komunitas yang berkembang paling pesat. Antara tahun 1988-1992, jumlah perawat yang melakukan perawatan di rumah meningkat menjadi 50%. Pada awalnya, keperawatan komunitas dimulai dengan pelayanan yang diberikan bagi orang-orang miskin di rumah mereka. Di tahun 1940-an, rumah sakit mulai menunjukkan keberhasilannya pada perawatan di rumah karena meningkatnya jumlah orang yang sakit kronis. Perkumpulan-perkumpulan *visiting nurse* semakin menjamur di berbagai kota besar dan kecil, sampai akhirnya di awal tahun 1980-an digunakan sistem *Diagnostic – Related Groups* (DRGs) untuk

menurunkan lama rawat inap dari seorang pasien. Pelayanan perawatan di rumah selanjutnya dipandang bukan hanya sebagai cara yang terpilih untuk memberikan perawatan pada klien, tetapi juga merupakan cara yang paling murah.

Metode *servqual* banyak digunakan sebagai landasan penelitian tentang kepuasan pasien di banyak tempat. Dalam penelitian kualitas pelayanan keperawatan, metode ini untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas jasa. Metode ANP dan QFD digunakan untuk membantu menerjemahkan keinginan pasien.

Dari uraian di atas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan *homecare* yang ada di Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya dengan menggunakan QFD yang menggabungkan antara metode *servqual* dengan metode ANP untuk mengetahui kualitas layanan *homecare* yang ada di Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat membantu klinik untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan hasil rancangan perbaikan kualitas layanan *homecare*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan *homecare* yang ditawarkan Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya berdasarkan metode *Servqual*?

2. Bagaimana hubungan ketergantungan antar kriteria dan hasil pembobotan *customer needs* sebagai kriteria dengan menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP)?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas layanan *homecare* dengan menggunakan integrasi *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytic Network Process* (ANP)?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melaksanakan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan *homecare* yang ditawarkan Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya berdasarkan metode *Servqual*.
2. Mengetahui hubungan ketergantungan antar kriteria dan hasil pembobotan *customer needs* sebagai kriteria dengan menggunakan metode *Analytic Network Process* (ANP).
3. Mengetahui rancangan perbaikan kualitas layanan *homecare* dengan menggunakan integrasi *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytic Network Process* (ANP).

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang telah ditempuh di bangku kuliah dan dapat memperoleh pemahaman lebih lanjut mengenai kualitas layanan *homecare* dengan menggunakan QFD, serta belajar untuk mencari solusi dalam menghadapi sebuah masalah.



## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan kualitas layanan *homecare* dengan harapan mutu klinik juga akan meningkat.

## 3. Bagi Perguruan Tinggi

Meningkatkan kuantitas dan kualitas penulisan karya tulis tingkat perguruan tinggi. Dan juga sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, untuk diaplikasikan atau dikembangkan.

## 4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor kepuasan pasien. Serta untuk menambah referensi bahasan tentang layanan *homecare* dibidang kesehatan.

### 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun rencana dari sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar landasan berpikir, yang dapat dijadikan pedoman dalam pembahasan, penelitian sebelumnya, dan model analisis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi pendekatan penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber daya yang dibutuhkan dan digunakan, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan di dalam penelitian.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum dari objek dan subjek penelitian yaitu perusahaan, deskripsi hasil penelitian, teknik analisis, hasil pengolahan data, dan pembahasan.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian serta saran-saran untuk memperbaiki kualitas layanan *homecare* yang ada di Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya.