

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, persaingan bisnis banyak mengalami perkembangan, bila sebagian besar para pelaku bisnis awalnya hanya memikirkan faktor keuntungan materi saja, saat ini para pelaku bisnis mulai memberikan perhatian pada konsumen, mereka beramai-ramai berusaha menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh konsumen agar tetap loyal. Fenomena ini terjadi karena persaingan yang semakin pesat dalam dunia bisnis.

Persaingan yang ada membuat para pelaku bisnis untuk selalu mengawasi, memperhatikan keinginan dari para konsumen. Kepuasan konsumen menjadi perhatian khusus, kualitas dari layanan maupun produk yang akan diberikan masuk dalam strategi utama para pelaku bisnis agar usaha mereka dapat bertahan dan memenangkan pasar. Ditambah dengan kesadaran konsumen akan kualitas layanan yang memuaskan, membuat suara dari konsumen (*voice of customer*) patut untuk dijadikan pertimbangan dalam setiap keputusan strategis perusahaan dalam kata lain kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen.

Pelayanan yang baik menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Dalam memenuhi kebutuhan kualitas yang ada, perusahaan harus mengetahui siapa konsumen mereka dan juga apa yang di butuhkan atau diharapkan oleh para

konsumen. Industri jasa mungkin salah satu industri yang kurang memiliki pengawasan manajerial, hal ini dikarenakan adanya partisipasi langsung dari konsumen atau pengguna jasa tersebut pada saat bersamaan dengan jasa tersebut di produksi, seperti jasa potong rambut atau salon, jasa service kendaraan bermotor, persewaan buku, layanan rumah sakit atau klinik, dan lain sebagainya. Pelayanan pun harus memiliki citra kualitas layanan yang baik, Tjiptono (2007:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa, memiliki ciri khas yang padat modal, padat teknologi, padat karya dan memiliki produk yang heterogen. Keadaan ini berdampak pada peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan dari sistem kesehatan nasional (Depkes RI, 1995) seharusnya turut untuk selalu berbenah khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap konsumen dalam hal ini adalah para pasien, konsumen akan sangat teliti dalam menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Industri jasa rumah sakit dituntut memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada konsumen, hal tersebut disebabkan konsumen akan memberikan penilaian yang subjektif atau membentuk persepsi langsung terhadap *image* rumah sakit. Selain itu, layanan yang kurang memuaskan pasien dan buruknya kualitas layanan dapat menyebabkan pasien memilih pindah ke rumah sakit lain serta akibat paling fatal dari kualitas layanan

rumah sakit yang buruk akan berhubungan langsung dengan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan Undang-undang tentang Kesehatan Nomer 36 Tahun 2009 yang mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Instalasi Rawat Jalan pada setiap rumah sakit pada umumnya merupakan sektor fasilitas yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang paling banyak dan kinerja layanan yang diberikan langsung bersentuhan dengan pasien mulai pasien datang hingga pasien pulang, umumnya jumlah kedatangan pasien dijadikan patokan kinerja sebuah layanan kurang representative sehingga dipandang perlu menerapkan sistem yang melibatkan faktor lain sebagai penentu penilaian.

Dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 46 tahun 2013 Tentang Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Kota Surabaya tahun 2014, pada tahun 2011 – 2012 jumlah rumah sakit di Kota Surabaya meningkat dari 43 rumah sakit menjadi 47 rumah sakit. Pertumbuhan jumlah rumah sakit ini turut meningkatkan persaingan antar manajemen rumah sakit. Karena itu level manajerial sebuah rumah sakit akan berlomba-lomba untuk menjadikan rumah sakit mereka menjadi rumah sakit yang diharapkan akan dipilih oleh pasien maupun keluarga calon pasien dengan cara menciptakan layanan-layanan penunjang selain layanan medik serta membuat prosedur pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Salah satu rumah sakit yang banyak menjadi rujukan di Kota Surabaya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Mohammad Soewandhie yang berada di kawasan Tambakrejo Kota Surabaya. RSUD . Mohammad Soewandhie

merupakan Rumah Sakit Umum kelas B milik Pemerintah Kota Surabaya. Rumah Sakit Umum yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang memiliki moto “kami ada untuk anda melayani sepenuh hati” memiliki beberapa jenis pelayanan kesehatan, diantaranya adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat serta pelayanan penunjang. RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya juga melayani pasien yang memiliki jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS) selain pasien umum yang saat ini masuk dalam program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bersama bentuk jaminan kesehatan milik pemerintah lainnya seperti Asabri, ASKES, JAMSOSTEK, dll.

Pada tahun 2010-2012 terjadi fluktuatif jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie, tren naik terjadi pada periode 2011-2012 dimana jumlah pasien baru IRJ naik dari 15.460 pasien menjadi 17.380, sedangkan penurunan terjadi di periode sebelumnya dimana pada tahun 2010 jumlah pasien baru IRJ sebanyak 16.719 orang, hal tersebut menunjukkan periode 2010-2011 mengalami penurunan jumlah pasien. Adanya fluktuasi jumlah pasien tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat sebagai konsumen belum sepenuhnya puas akan pelayanan yang diberikan.

Banyaknya fasilitas tambahan diluar fasilitas medik menjadi nilai tambah tersendiri sebagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pasien dan keluarga pasien yang termasuk sebagai pelanggan rumah sakit seperti fasilitas umum tempat tunggu pasien, toilet, sarana penunjuk arah atau informasi, dsb. Pasien yang menikmati layanan rumah sakit akan menentukan kualitas layanan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas

keunggulan suatu layanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu keunggulan bersaing bagi rumah sakit dalam mempertahankan konsumennya dan membuat rumah sakit mampu terus bersaing dan berkembang. RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya sendiri, dalam menjalankan usaha pelayanan kesehatan berusaha menempatkan kualitas pelayanan sebagai hal utama dan penting, hal ini dapat dilihat dari visi rumah sakit yang berbunyi “menjadi rumah sakit pilihan dan unggulan di Kota Surabaya” dimana dalam penjabaran visi diterangkan bahwa RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya ingin diunggulkan karena memiliki pelayanan yang prima, saat ini usaha atau kinerja pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan karena disesuaikan dengan jumlah pasien yang membludak yang berbanding terbalik dengan jumlah tenaga medik maupun *non*-medik yang dimiliki oleh RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut pihak manajemen belum terlalu melibatkan konsumen rumah sakit sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu perlu diadakan pengukuran yang melibatkan konsumen agar upaya peningkatan kualitas dapat memenuhi harapan konsumen.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan dari sebuah organisasi maupun perusahaan adalah dengan menggunakan metode *Servqual*. Menurut Gronroos (1990:6) *Servqual* menjadi salah satu instrumen yang terutama berfokus pada proses penyampaian jasa. Dengan menggunakan *Servqual* maka akan diketahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pasien, karena industri jasa yang baik akan selalu berusaha menyediakan

layanan yang disesuaikan dengan harapan dari pengguna jasa tersebut. Termasuk jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit yang juga disesuaikan dengan standar prosedur yang dimiliki oleh rumah sakit sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asyati, A. dkk. (2007:22) yang meneliti tentang “*Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual*” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Wonogiri masih rendah. Dari lima dimensi kualitas layanan yang diukur, *tangible* merupakan dimensi faktor yang paling tidak memuaskan dengan nilai *gap score* negatif terbesar dan dimensi *emphaty* merupakan faktor atau dimensi yang paling memuaskan dibanding dimensi yang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa ekspektasi pelanggan > layanan yang mereka dapatkan. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat apa yang diberikan oleh manajemen rumah sakit belum tentu sama dengan harapan para pelanggan dalam hal ini para pasien. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian tentang analisa kualitas layanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dan menganalisa hasil *Gap Score* negatif dengan menggunakan *Fishbone Diagram*. Hasil dari diagram tersebut akan menjadi usulan bagi perbaikan kualitas layanan bagi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Hal-hal tersebut diatas membuat ketertarikan penulis untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan pasien sebagai konsumen rumah sakit atas

layanan yang disediakan pihak RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya khususnya pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kesenjangan kualitas layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berdasarkan harapan pasien dan persepsi pasien terhadap layanan?
2. Bagaimanakah usulan perbaikan kualitas layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dengan menggunakan *Fishbone Diagram* sehubungan dengan tingkat harapan pasien?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas layanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berdasarkan harapan pasien dan persepsi pasien terhadap layanan.
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dengan menggunakan *Fishbone Diagram* sehubungan dengan tingkat harapan pasien.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

##### 1. Penulis

Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan khususnya tentang pengukuran kualitas layanan kesehatan di rumah sakit

##### 2. Manajemen RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini bisa dijadikan informasi bagi manajemen RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya tentang kualitas layanan kesehatan yang saat ini dimiliki untuk dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya khususnya instalasi rawat jalan sebagai dasar dalam penyusunan rencana pengembangan layanan yang sesuai dengan harapan dan ekspektasi pasien.

##### 3. Dunia Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang pengukuran kualitas layanan yang dimiliki pemerintah khususnya rumah sakit menggunakan metode *Servqual*.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini tersusun atas lima bab, dimana secara garis besar dalam masing-masing bab disajikan sebagai berikut :

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar ide penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

**Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang pengertian, teori-teori dan konsep tentang kualitas layanan kesehatan, SERVQUAL, *Fishbone Diagram*, dan teori lain yang berkaitan dengan topik, yang dapat digunakan sebagai landasan dalam penulisan skripsi ini. Baik yang berasal dari literatur, jurnal maupun penelitian-penelitian sebelumnya.

**Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, teknik pengambilan sample, jenis dan sumber data, prosedur penentuan sampel, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**Bab IV : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang gambaran umum subjek dan objek penelitian yang meliputi sejarah singkat perusahaan atau organisasi pengumpulan dan pengolahan data, pengidentifikasian sampel penelitian, pembuatan kuesioner, hingga pembuatan diagram *Fishbone* untuk menentukan usulan perbaikan. Deskripsi hasil penelitian, analisis model dan pengujian hipotesis serta pembahasannya.

## **Bab V : Simpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya serta saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian.

