BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kunci penting dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kepuasan dari pasien dan mendapatkan pelanggan yang setia maka perlu dilakukan pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan. Untuk meraih keuntungan bukanlah hanya dari pelanggan yang puas saja, tetapi juga dari pelanggan yang setia (Ira, 2013). Rumah sakit juga sangat memerlukan kualitas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Kualitas juga sebagai salah satu variabel keputusan yang paling relevan bagi pembeli untuk memilih antara barang dan jasa di pasar yang kompetitif yaitu kualitas (Fragoso & Espinoza, 2016). Maka dari itu rumah sakit perlu berupaya maksimal demi menambahkan kepuasan konsumen dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar merasa puas dengan tercapainya kebutuhan pasien sesuai harapan. Tingginya kualitas pelayanannya maka akan semakin tinggi juga kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Dalam peningkatan kualitas pelayanan perlu juga dukungan dari pihak internal perusahaan, yaitu dukungan dari sumber daya manusianya. Di dalam dunia bisnis saat ini hal terpenting yaitu menempatkan masalah kepuasaan pelanggan (*customer satistfication*) melalui pelayanannya. (Mutiara & Wardani, 2013).

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik perlu juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya perkembangan kebutuhan harapan, dan keinginan pengguna jasa (pasien), tidak cukup hanya dicapai. Untuk dapat menciptakan loyalitas pelanggan, kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pengguna jasa (pasien) (Wusko, 2014).

Menurut (Kasiri, et al., 2017) mengatakan bahwa rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui efisiensi operasi, keterlibatan karyawan, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, pelanggan dapat terus menerus atau meningkatkan

cakupan dan frekuensi hubungan dengan penyedia layanan atau mungkin merekomendasikan penyedia layanan untuk pelanggan potensial lainnya.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat menggunakan metode yang sering digunakan yaitu *Service Performance*. Kualitas jasa berbasis kinerja (*service performance*) merupakan basis pengukuran kualitas jasa yang paling baik. Dengan melakukan penilaian kualitas jasa pelayanan yaitu untuk menentukan atribut dan tingkat kepuasaan konsumen terhadap kualitas atribut jasa pelayanan tersebut. Pengembangan metode servperf memiliki keunggulan tersendiri di mana pengukurannya didasarkan pada kinerja proses layanan. Servperf memiliki keunggulan dapat memberikan informasi atribut kualitas pelayanan manakah yang penting untuk diperbaiki, sehingga antara keinginan dan kepentingan dapat menjadi lebih tampak dalam analisa atribut kualitas layanan. *Customer satisfaction index* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Handriati, et al., n.d.)

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada adalah organisasi yang perlu dilakukan peningkatan pelayanan karena merupakan salah satu perusahaan bidang jasa. Pengawasan yang perlu dilakukan adalah pengawasan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk memungkinkan manajemen Rumah Sakit BBH memahami kehendak sebenarnya pelanggan, membantu dalam perencanaan tindakan, investasi, manajemen, membuat keputusan dan menyediakan layanan yang berkualitas dan kompetitif tidak hanya secara lokal, melainkan juga di tingkat global. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajemen Rumah Sakit BBH untuk merencanakan tujuan masa depan setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan. Dari hasil pra-observasi dan wawancara didapatkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit BBH. Dari hasil wawancara terhadap 30 responden, 85% responden mengeluh terhadap pelayanan di Rumah Sakit BBH, sedangkan sisanya merasa tidak ada keluhan dan merasa puas. Adapun keluhan terhadap pelayanan di RS BBH yaitu anntrian mendapatkan pelayanan berobat dokter yang cukup lama (hingga 1 minggu kemudian), sering terjadinya keterlambatan jadwal praktek dokter dan kurang jelasnya jadwal praktek dokter, dan prosedur pendaftaran pelayanan yang kurang jelas

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada maka diperlukan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan metode *Service Performance*. Dengan adanya perbaikan diharapkan penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, berdasarkan kepuasan pasien selaku konsumen dengan menggunakan SERVPERF?
2. Atribut pelayanan apa saja yang perlu perbaikan untuk peningkatan dan perbaikan pada kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada?
3. Bagaimanakah rancangan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Fokus penelitian pada poli klinik rawat jalan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada
2. Sudut pandang penelitian berdasarkan pihak konsumen atau pasien
3. Metode penelitian yang digunakan adalah *Service Performance*

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit berdasarkan kepuasan pasien, selaku konsumen dengan menggunakan SERVPERF

2. Mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Rumah Sakit tersebut.
3. Memberikan usulan rancangan perbaikan untuk ditingkatkan dan pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :
   Mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah sesuai dengan kondisi lapangan.
2. Bagi Tempat Penelitian:
   a. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada
   b. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada
3. Bagi Universitas:
   Dapat menjalin hubungan kerjasama antara perguruan tinggi dengan tempat penelitian.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika Penelitian dibuat untuk membantu memberikan gambaran secara umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan TA.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab kedua ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat

membuktikan bahwa topik TA yang diangkat memenuhi syarat serta kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan serta tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data yang akan dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat. Urutan langkah yang telah ditetapkan tersebut merupakan suatu kerangka yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisis data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian di mana kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian akan menghasilkan sebuah rekomendasi bagi perusahaan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan penelitian. Kemudian saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis yang ditujukan kepada para peneliti dalam bidang sejenis yang dimungkinkan hasil penelitian tersebut dapat dilanjutkan.