

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kualitas merupakan faktor yang sangat penting dan telah menjadi isu sentral dalam dunia bisnis saat ini. Kualitas tidak hanya dilakukan oleh dunia industri manufaktur namun juga industri jasa. Kualitas suatu jasa lebih sulit untuk dievaluasi oleh konsumen dibandingkan dengan kualitas suatu produk fisik. Oleh karena itu, kriteria yang dipakai konsumen untuk mengevaluasi jasa mungkin lebih sulit untuk dipahami oleh pemasar. Salah satu kriteria utama yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi kualitas jasa adalah kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu bagian dari industri jasa, dunia kesehatan khususnya klinik juga berupaya meningkatkan kualitasnya agar pelanggannya dapat dipuaskan dalam hal pelayanan kesehatan.

Klinik adalah suatu organisasi ujung tombak pelayanan kesehatan melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen, menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Klinik merupakan lembaga yang dapat menerapkan prinsip bisnis dengan tidak melanggar etika kedokteran dan melindungi orang miskin. Tanpa perkembangan yang bertumpu pada mutu, sebuah klinik akan terus menerus menurun kinerjanya dan akhirnya terpuruk. Dalam hal ini klinik perlu untuk

berkembang dan mampu menjalankan fungsi sosialnya dengan menerapkan bisnis yang etis. Masalah manajemen klinik akhir-akhir ini banyak disoroti. Tidak saja atas keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan klinik, baik dari segi mutu, kemudahan dan tarif, tetapi juga perkembangan zaman yang memang mendesak ke arah perbaikan-perbaikan.

Dalam perkembangan dewasa ini klinik tidak mungkin dikelola semata-mata untuk maksud sosial. Hampir seluruh klinik swasta menghadapi realita kehidupan semakin materialistis. Klinik harus membayar teknologi kedokteran, listrik, air, dapur, dan bahkan harus membayar dokter dan paramedis dengan mengikuti harga pasar.

Klinik Umum Dan Bersalin merupakan sebuah klinik swasta yang dibangun dan dikelola oleh koperasi karyawan PT Nafasindo, namun penggunaannya selain merawat karyawan PT Nafasindo, tetap ditujukan untuk masyarakat umum, terutama para pasien dhuafa. Pada awal pendirian klinik, para pendiri mempunyai tujuan kesembuhan dan pemulihan kesehatan pasien, kenyamanan dan keselamatan pasien, sikap dan perilaku pelayanan medis maupun nonmedis secara Islami serta kepuasan pasien. Dalam langkah dan gerakannya, Klinik Umum & Bersalin Rumah Sehat Wahida berpedoman pada visi yakni terwujudnya masyarakat sehat yang diridhoi oleh Allah SWT serta berpedoman pada misi yakni perbaikan mutu asuhan keperawatan yang berkesinambungan dengan memberikan pendidikan dan bimbingan kepada seluruh jajaran keperawatan sehingga memberlakukan pasien sesuai dengan harkat dan martabat manusia secara Islami sehingga hak-hak dan kebutuhan

pasien dapat terpenuhi. Oleh sebab itu, klinik ini berupaya terus meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakatnya.

Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan Metode *Fuzzy- Servqual* pada Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan – Sumatera Utara, untuk menganalisis dan memperbaiki sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen. Pendekatan *servqual* digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research . Journal of Marketing*).

Metode *Servqual (Service and Quality)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria- kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan (*Servqual*), *Servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistic. Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Reliability* (keandalan), *Assurances* (jaminan), *Tangibles* (bukti terukur), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap).

Metode *Quality Function Deployment (QFD)* akan menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang harus dihasilkan oleh perusahaan. QFD memungkinkan perusahaan yang dalam hal ini adalah Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida untuk memprioritaskan kebutuhan

pasien, menemukan tanggapan yang inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan untuk memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum. (Rosnani, Ginting. 2005. *Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Quality Function Deployment di Perpustakaan USU Medan*. Universitas Sumatera Utara)

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mendapatkan beberapa rumusan masalah dalam melakukan penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana tingkat keinginan dan harapan pasien rawat inap yang memiliki perbedaan antara satu sama lain dengan menggunakan metode *Fuzzy- Servqual* .
2. Mengetahui seberapa besar Gap yang di hasilkan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan pasien rawat inap dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual*.
3. Mengetahui atribut mana yang memiliki kualitas pelayanan berdasarkan keinginan dan harapan yang paling baik dan yang paling buruk.
4. Mengetahui keinginan dan harapan pasien rawat inap yang memiliki perbedaan antara satu sama lain dengan menggunakan metode *Fuzzy- Servqual*.
5. Mengetahui langkah-langkah perbaikan pelayanan dengan metode QFD.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua tujuan yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

Tujuan umum penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan dan harapan yang telah di rasakan oleh pasien rawat inap yang telah dilakukan pihak manajemen hingga saat ini .
2. Mengevaluasi seberapa besar nilai *Gap* yang dihasilkan antara nilai tingkat kepuasan pasien dan tingkat harapan pasien dengan menggunakan metode *fuzzy- servqual* .
3. Mengetahui atribut yang paling baik dan buruk berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan pasien rawat inap
4. Langkah-langkah perbaikan pelayanan kepada pasien dengan menyusun matriks *house of quality*.

Tujuan khusus penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap yang telah diberikan oleh pihak manajemen.
2. Mengevaluasi karakteristik- karakteristik pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen kepada pasien rawat inap
3. Merancang langkah perbaikan dengan menentukan prioritas dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien rawat inap Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan.

### **1.4. Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Batasan terhadap masalah yang akan dianalisis antara lain, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya pada pasien rawat inap di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan. Perespon teknisnya adalah pihak manajemen Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan.
2. Kinerja *Service Quality* hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang termasuk di dalam dimensi-dimensi *Service Quality*, tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah.

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kondisi pelayanan klinik tidak berubah selama penelitian dilakukan.
2. Dalam memberikan jawaban pada kuesioner, responden tidak dipengaruhi oleh pihak lain.
3. Pihak manajemen Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan dianggap berperilaku rasional dan bersedia memberikan informasi yang cukup dalam memberikan solusi tindakan-tindakan yang perlu dilakukan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan dengan cara membandingkan teori-teori ilmiah yang ada dengan permasalahan yang ada di perusahaan

khususnya mengenai konsep jasa, kualitas, metode serta aplikasinya di lapangan.

2. Bagi Departemen Teknik Industri UMA

Dapat meningkatkan hubungan kerjasama Departemen Teknik Industri UMA dengan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan mengenai atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang juga sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelayanan klinik.

### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut :

Bab I berisi tentang Pendahuluan yang menguraikan latar belakang permasalahan yang mendasari peneliti untuk menganalisis kebutuhan pelanggan jasa klinik terhadap kualitas pelayanan klinik, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian dan asumsi yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi Gambaran Umum Perusahaan, yaitu mengenai sejarah dan gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan manajemen serta visi dan misi perusahaan (Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida Medan).

Bab III memuat Landasan Teori yang berisikan teori-teori yang digunakan dalam analisis pemecahan masalah antara lain Teori Klinik, Teori Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Teori *Service Quality*, Teori *Quality Function Development*, dan Teori Metodologi Penelitian Survei. Sumber teori atau literatur yang digunakan diambil dari referensi buku-buku dan jurnal penelitian yang berhubungan dengan topik yang disertakan pada Daftar Pustaka.

Bab IV berisi Metodologi Penelitian yang menjelaskan tahapan-tahapan penelitian, mulai dari persiapan penelitian, kerangka konseptual penelitian, rancangan penelitian, teknik *sampling* yang digunakan, prosedur penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data hingga penyusunan laporan kerja praktek.

Bab V atau Pengumpulan dan Pengolahan Data memuat data- data hasil penelitian yang diperoleh dari hasil pengamatan dan pengukuran yang dilakukan di lapangan sebagai bahan untuk melakukan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pemecahan masalah.

Bab VI atau Analisis Pemecahan Masalah memuat analisis dan pembahasan hasil dari pengolahan data dengan cara membandingkan dengan teori- teori yang ada. Disamping itu, juga diupayakan untuk memberikan perbandingan kondisi pelayanan yang ada dengan kondisi pelayanan yang diusulkan.

Bab VII merupakan bagian akhir yang berisi Kesimpulan dan Saran yang menjabarkan kesimpulan yang didapat dari hasil pemecahan masalah dan saran-saran yang diberikan kepada pihak perusahaan.