

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Rumah Sakit Panti Rini Kalasan merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang terletak di Jalan Solo Km. 12,5 Tirtomartani, Kalasan Sleman Yogyakarta 55571. Dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, Rumah Sakit Panti Rini terus melakukan perbaikan secara rutin berdasarkan informasi yang didapat. Untuk menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain, Rumah Sakit Panti Rini harus memiliki strategi bisnis yang cukup kuat untuk mengikat konsumennya untuk tetap loyal dalam pelayanan kesehatan. Permasalahan yang muncul terdapat pada bagian rawat jalan (poli umum) yaitu ruang tunggu pasien pada bagian farmasi dan kassa yang kurang luas, sedangkan pada bagian rawat inap sering mendapat masukan dari pasien, diantaranya pelayanan petugas rumah sakit yang kurang cekatan, empati petugas rumah sakit yang masih kurang, oleh karena itu maka pihak rumah sakit menentukan langkah berikutnya untuk perbaikan rumah sakit. Langkah berikutnya adalah penentuan prioritas perbaikan agar sumber daya yang ada dapat digunakan dengan baik, untuk peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan keuntungan kepada rumah sakit.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan dengan metode *CRM* dan *SERVQUAL*, langkah perbaikan pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan, dan hasil perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Panti Rini Kalasan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Panti Rini Kalasan dengan metode *CRM* dan *SERVQUAL*.
2. Mengidentifikasi prioritas atribut yang harus ditingkatkan kualitas layanannya oleh Rumah Sakit Panti Rini.
3. Mendapatkan hasil perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa Rumah Sakit Panti Rini.

1.4. Pembatasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Panti Rini.
2. Penilaian dilihat dari kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik dan membina hubungan yang baik kepada masyarakat.
3. Metode yang digunakan analisis deskriptif.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Tahapan Penelitian

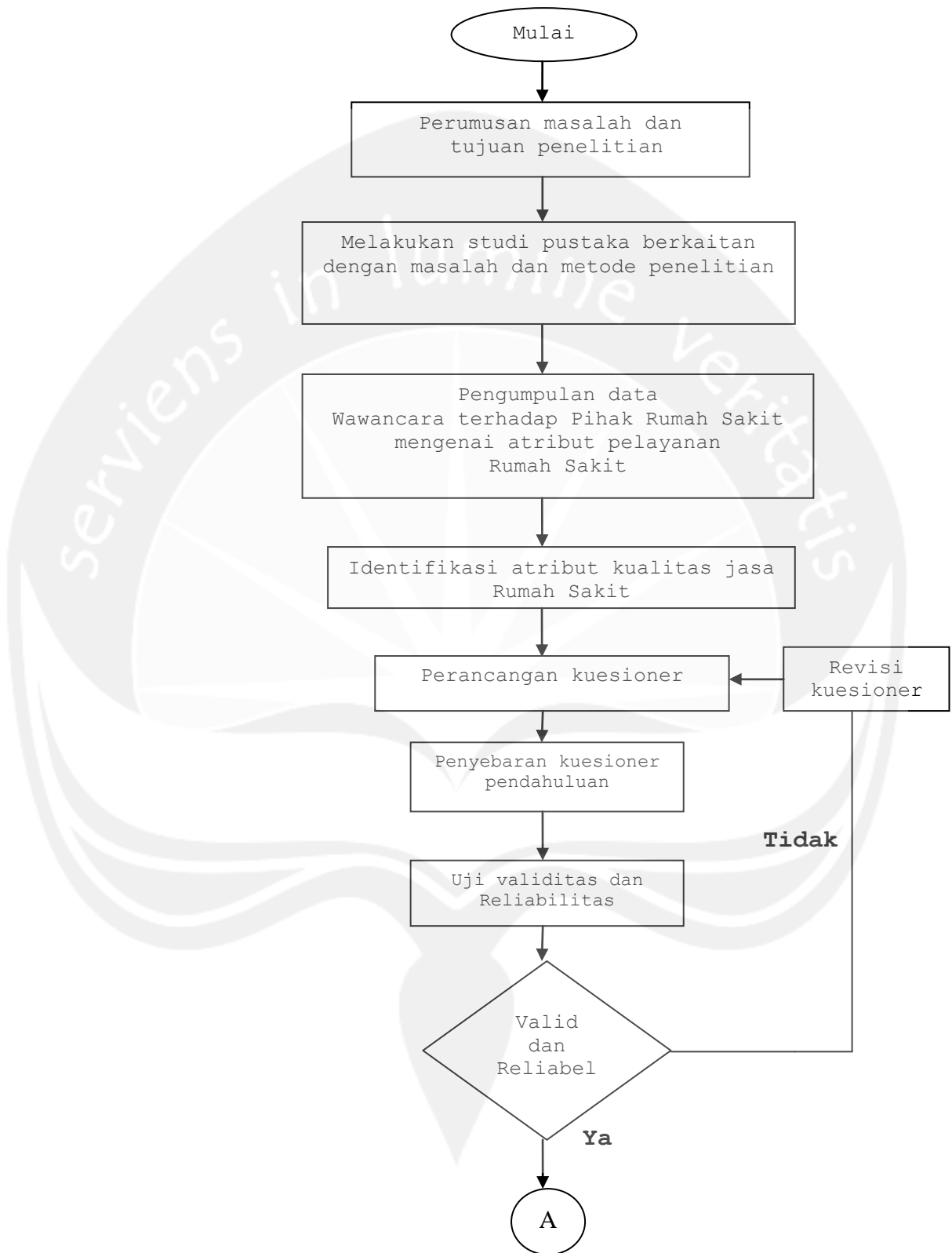
Tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi masalah dan tujuan penelitian.

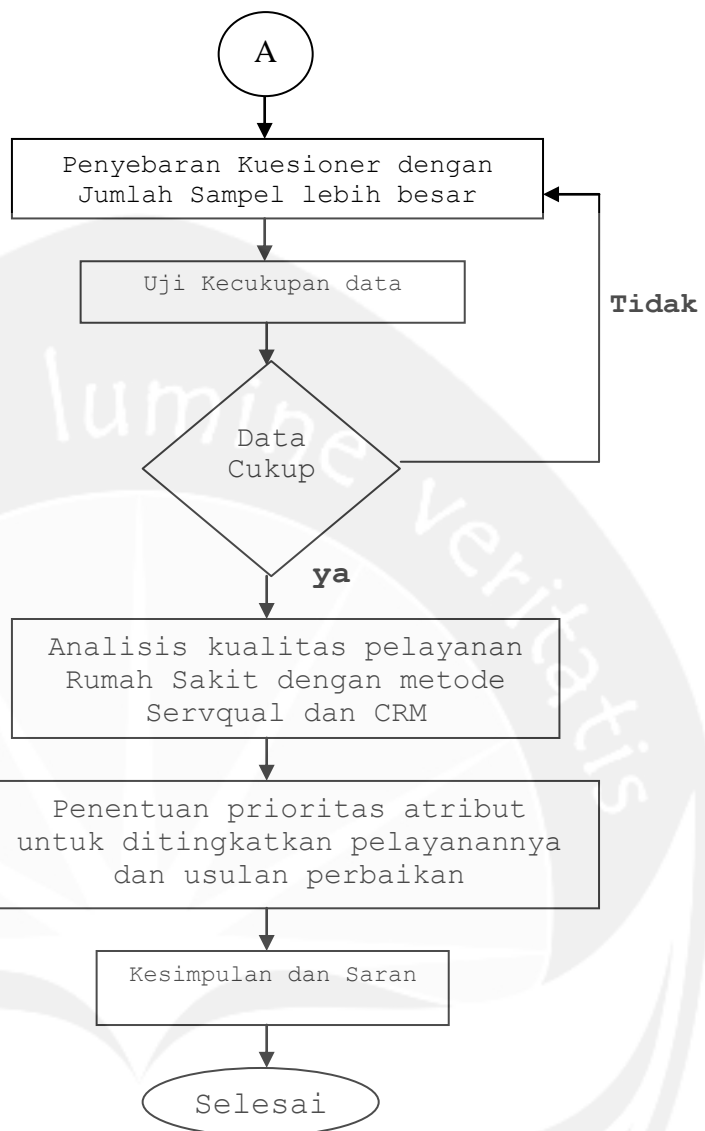
2. Melakukan studi pustaka, berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dan menentukan metode yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan.
3. Melakukan wawancara terhadap pihak Rumah Sakit Panti Rini untuk menentukan atribut-atribut jasa pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap.
4. Menyusun dan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap pelayanan Rumah Sakit Panti Rini di Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap.
5. Melakukan pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari kuesioner, serta melakukan analisis untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas yang ditingkatkan.

1.5.2. Flowchart Penelitian

Flowchart penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1. Metodologi Penelitian



Gambar 1.1. Lanjutan

1.6. Sistematika Penulisan

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian yang dibatasi oleh batasan masalah, metodologi penelitian yang berisi tentang penjelasan

langkah-langkah sistematis dalam penelitian ini dan sistematika penulisan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang uraian singkat mengenai penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dan perbedaannya dengan penelitian sekarang.

BAB 3. DASAR TEORI

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat tentang teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan menjadi acuan dalam pemecahan masalah, serta teori lainnya yang menunjang pemecahan masalah yang akan dianalisis.

BAB 4. PROFIL DATA

Profil data berisi tentang data-data hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data dan pembahasan berisi tentang analisis statistik yang dilakukan terhadap data hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan. Dilengkapi pula dengan saran-saran yang dapat diusulkan untuk perbaikan di waktu mendatang.