

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Pada industri jasa banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu perusahaan jasa diharapkan selalu untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan pelanggannya. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap konsumen.

Salah satu pelayanan jasa yang sering dijumpai ialah pelayanan Rumah Sakit. Seperti pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di Semarang. Rumah sakit ini bisa dikatakan memiliki pasien yang cukup banyak, tidak hanya berasal dari daerah Semarang saja, bahkan dari seluruh daerah di Jawa Tengah khususnya bagian Timur. Alasan banyak orang datang ke Rumah Sakit Islam Sultan Agung ini karena harga yang ditawarkan bisa diterima bagi semua lapisan masyarakat dan tentunya rumah sakit ini menyediakan fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dibanding dengan rumah sakit pemerintah lainnya. Hal ini yang menjadikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dituntut untuk terus meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi lembaga kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pasien rumah sakit. Kepuasan itu tidak hanya dilihat dari sisi fisik atau fasilitas yang ada namun juga dari pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit

dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien. Dari pihak rumah sakit sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada awal berdirinya merupakan *Health Center* pada 17 Agustus 1971, yang pada perkembangan selanjutnya ditingkatkan menjadi rumah sakit yaitu Rumah Sakit Islam Sultan Agung atau *Medical Center* Sultan Agung yang memberikan pelayanan sepenuh hati dalam bingkai syariat Islam. Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat dibawah naungan Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung yang berusaha agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Diera globalisasi pelayanan, maka manajemen berusaha menerapkan konsep-konsep manajemen mutu terpadu dengan kualitas pelayanan terbaik bagi pasien.

Dengan semangat “Mencintai Allah, Menyayangi Sesama, Berkhidmat Menyelamatkan Umat” Rumah Sakit Islam Sultan Agung kini berupaya mengokohkan pengabdiannya dengan mengembangkan pelayanan “*Multi Center of Excellent*”. Berbagai macam jenis pelayanan dilakukan oleh pihak rumah sakit guna mendukung dan menyukseskan visi, misi yang telah dibuat di masa yang akan datang. Pelayanan yang disediakan rumah sakit pada umumnya meliputi pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan dan penunjang kesehatan dengan 16 layanan unggulan seperti *Cardiac Center, Eye Center, Rehabilitasi Medik Center, Stroke Center, Oncology Center, Geriatri Center* dan layanan unggulan lainnya. Adapun salah satu jenis pelayanan unggulan Rumah Sakit Islam Sultan Agung yaitu Poliklinik Spesialis Sultan Agung *Eye Center*, dengan beberapa fasilitas unit pelayanan untuk solusi kesehatan mata seperti : Ophtalmologi Umum, Katarak, Glaucoma, Diabetic Retinopati dan Low Vision untuk membantu memaksimalkan kemampuan penglihatan mata. Selain mempunyai banyak keunggulan di fasilitas pelayanannya, keunggulan lainnya di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung mempunyai peralatan penunjang yang canggih seperti fakoemulsifikasi, blefaroplasty, phoroptor dan lain-lain.

Dari hasil survey keluhan pasien Poliklinik *Eye Center* di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, ditemukan ada banyak keluhan dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut data ditampilkan dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Keluhan Pasien Poliklinik *Eye Center*
Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

No	Keluhan	Jumlah (orang)
1	Prosedur/sistem yang digunakan	10
3	Kecepatan karyawan memberi tanggapan, baik dalam memberikan informasi atau menangani keluhan	5
4	Kejelasan informasi yang disampaikan oleh karyawan	8
5	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	6
6	Kebersihan toilet	4
7	Ketersediaan bahan bacaan (majalah/koran) dan televisi di ruang tunggu	5
8	Kemudahan prosedur pelayanan	9
9	Waktu menunggu pelayanan	10
10	Kenyamanan area parkir	5
11	Jam kedatangan dokter	10
12	Kepastian jadwal pelayanan	7
Total		79

Sumber : Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, diolah

Berdasarkan data keluhan pasien antara lain dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas ruang tunggu pasien yang kurang memenuhi kapasitas, dan lambatnya penanganan medis dikarenakan terlalu banyak antrian pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas rumah sakit dapat menjadi penyebab penumpukan jumlah pasien. Jika pasiennya melebihi kapasitas, dapat dipastikan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan berkurang mengingat jumlah karyawan yang terbatas serta ruang perawatan yang terbatas pula. Bukan hanya itu, berkurangnya kepercayaan pasien terhadap kinerja dokter dan perawat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan juga bisa menyebabkan kurang puasnya pasien selama berkunjung di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan maka dari itu perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis dan memperbaiki sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pasien. Keterbatasan yang terdapat dalam *Servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang objektif dan realistis untuk diterapkan. Konsep penilaian *Fuzzy* dipilih dalam menentukan tingkat persepsi dan harapan pasien karena range nilai yang digunakan pada *fuzzy* mampu menjembatani antara perkiraan seseorang dengan data yang akan diolah. Sedangkan untuk pendukungnya suatu metode yang mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *servqual*, yang mengukur persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan dengan cara pasien diminta untuk menyatakan dan menilai lima komponen penentu kualitas jasa (*tangibles, responsiveness, reliability and assurance, empathy*) yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Metode ini bertujuan mengukur indeks kepuasan pasien dan menghitung bobot masing-masing atribut, dimana atribut dengan bobot tertinggi akan di prioritaskan untuk usulan perbaikan yang dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dan juga atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki demi meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka akan muncul pertanyaan yang nantinya akan terjawab dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan dari pihak manajemen Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang selama ini ditinjau dari perspektif pasien ?

2. Atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan jasa di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa batasan permasalahan untuk mempertegas atribut-atribut yang menjadi pusat perhatian selama melakukan penelitian, diantaranya ialah :

1. Penelitian hanya berfokus pada peningkatan pelayanan pasien untuk mencapai kepuasan pasien selama berkunjung dan merasakan pelayanan di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Jl. Raya Kaligawe KM.04 Semarang 50112, dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian.
2. Pelayanan jasa yang dinilai kualitasnya adalah pelayanan terhadap hal-hal yang terdapat dalam variabel-variabel penelitian yang didapat penyebaran kuesioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan jasa yang terfokus pada lima dimensi kualitas dalam menunjang kepuasan pasien di Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali bagaimana pasien Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mengevaluasi jasa yang diberikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan *Fuzzy Service Quality* dan mengidentifikasi atribut layanan Poliklinik *Eye Center* Rumah Sakit

Islam Sultan Agung Semarang yang harus di prioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar dapat memberikan pembahasan yang jelas serta terinci serta agar dapat melakukan analisis yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah, yaitu teori-teori tentang pemanfaat dari teori pendekatan *Fuzzy Service Quality* dan Indeks PGCV dalam pemecahan masalah pasien.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian untuk menyelesaikan permasalahan dan mengenai pendekatan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan yang diteliti.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang data hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan dan pembahasan masalah dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian sebagai masukan bagi pihak yang memiliki kepentingan.