

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perencanaan adalah cara berpikir kedepan tentang persoalan-persoalan sosial ataupun ekonomi, terutama yang mengarah ke masa yang akan datang, membangun hubungan dan tujuan serta membuat keputusan-keputusan bersama-sama dan selalu menjalankan peraturandan rencana. Adapun beberapa ahli yang lain mengartikan perencanaan sebagai konsep dalam mengatur sumber-sumber yang sulit secara bijak. Definisi lainpun perencanaan adalah pandangan hari kedepan, perencanaan berarti pengelolaan, pembuatan keputusan, dalam prosedur yang lumrah untuk mendapat prestasi arah yang jelas. Dalam suatu perusahaan mampu membangun strategi guna menanggulangi ancaman eksternal dan memperoleh daya peluang yang sudah ada. prosedur analisis, perncanaan strategi adalah formulasi dan penilaian strategi-strategi (Rangkuti : 1998). Menurut Hamel dan Prahalad (1995) menyatakan bahwa strategi merupakan sifat atau tindakan *incremental* (berkembang sedikit demi sedikit) yang terus-menerus dilakukan berdasarkan pandangan kedepan tentang apa yang diharapkan para konsumen dimasa mendatang.

Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan diharuskan memperbaiki sistem pelayanan dengan sebaik mungkin guna meningkatkan mutu rumah sakit dan kepuasan pasien. Di RSI Sultan Agung terdapat ruang bansal perawatan rawat inap ekonomi yang terdiri dari tiga bansal yaitu bangsal baitussalam I dan II merupakan perawatan medical bedah, bangsal baitunnisa I yaitu perawatan anak balita sampai SD kelas 6, baitunnisa II nifas dan baitul izzah merupakan perawatan penyakit dalam. Mayoritas pasien yang dirawat di bangsal kelas III adalah kalangan masyarakat dengan ekonomi kelas bawah dan pasien yang menggunakan asuransi BPJS dan non BPJS yang tidak dapat naik kelas atau tidak menginginkan naik kelas. Dalam sebuah sistem Rumah Sakit perawat merupakan center atau sangat

berkontribusi didalam melayani pasien. Didalam observasi awal peneliti mendapati keluhan dari beberapa pasien yang mengeluhkan akan pelayanan perawat yang kurang baik seperti memarahi pasien pada saat menggunakan fasilitas yang disediakan Rumah Sakit untuk kepentingan pasien. Adanya perbedaan yang sangat mencolok terhadap pasien yang menggunakan asuransi terutama dibidang pelayanan. Bila kita melihat Visi dan Misi Rumah Sakit yakni menjadi Rumah Sakit Islam yang terkemuka dalam pelayanan kesehatan, baik pendidikan maupun pembangunan peradaban islam menuju sehat dan sejahtera yang di rahmati Allah. Sehingga untuk mencapai Visi-Misi dibutuhkan perawat yang professional.

Pasien adalah manusia yang merupakan makhluk holistik yang merupakan individu unik, makhluk bermartabat, adaptif, yang memiliki kemampuan untuk tumbuh dan berkembang yang memiliki kemampuan untuk merespon, baik positif maupun negatif yang hidup dalam rentang sehat-sakit dan mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan keperawatan secara profesional dan berhak untuk menentukan keinginan dan kehidupannya serta mendapatkan perlindungan dari perawat yang merawatnya dalam mempertahankan otonomi dan hak-hak individu lainnya.

Seperti yang di singgung oleh Nursalam (2011) di dalam bukunya Manajemen Kesehatan yang menyatakan keperawatan harus bersifat humanistik dan professional dalam pelayanan, dibutuhkan pendekatan hubungan dengan sistem, yang dilakukan pada ilmu dan taktik keperawatan, yang di khususkan pada kebutuhan klien, keperawatan mengacu pada standar professional serta digunakan sebagai tuntutan utama etika keperawatan. Hal ini merupakan tantangan bagi perawat Indonesia yang perlu dipersiapkan dengan sebaik mungkin, terencana, dan sistematis hal tersebut memerlukan proses waktu yang lama.

Dari beberapa pandangan diatas peneliti menarik garis besar bahwa perencanaan strategi bisnis adalah cara berpendapat tentang persoalan-persoalan sosial ataupun ekonomi yang menyangkut prosedur pada analisis, perumusan masalah, dan evaluasi strategi dengan memperhatikan perubahan

pada inovasi pasar baru dan pola konsumen . Indonesia kini telah meninggalkan orde lama dan orde baru dan memasuki zaman pembaharuan yang ditandai dengan pembaharuan yang konsisten disemua bidang baik itu pemerintahan, politik, pendidikan, ekonomi, bahkan telah merambat di kesehatan dan menuju ke keadaan yang lebih baik.

Ketidak nyamanannya pasien yang dirawat diruang rawat inap kelas ekonomi disebabkan oleh beberapa faktor yakni fasilitas yang kurang memadai dan pelayanan yang kurang memuaskan menyebabkan adanya ketidak puasan pasien dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan melihat dan mengacu pada pandangan diatas maka peneliti mencoba merancang strategi bisnis pelayanan rawat inap pada RSI Sultan Agung Semarang dengan menggunakan metode QSPM (*Quantitative Strategic Planing Matrix*).

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang peneliti paparkan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana strategi yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan rawat inap RSI Sultan Agung menggunakan metode QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*)?

1.3. Batasan Masalah

Adapun untuk mencegah dan meluasnya permasalahan yang ada maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada pelayanan terhadap rawat inap kelas ekonomi Baitul Izzah yang menggunakan asuransi BPJS di RSI Sultan Agung.
2. Fokus Penelitian ini adalah menentukan strategi pelayanan yang tepat bagi Rumah Sakit dalam menghadapi persaingan guna mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan,
3. Metode analisa yang digunakan ialah dengan menggunakan Analisa SWOT (*Strenght Opportunities Weakness Threats*) dan Analisa QSPM.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang ingin dicapai dalam penelitian adalah menentukan strategi bisnis yang paling tepat berdasarkan kondisi Internal dan Eksternal untuk digunakan oleh RSI Sultan Agung dalam rangka untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan rawat inap dengan menggunakan analisa SWOT (*Strenght Opportunities Weakness Threats*) dan Analisa QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*)

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang peneliti ingin capai yaitu :

1. Dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit Sultan Agung sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan,
2. Harapan dari penelitian ini bisa dijadikan pembelajaran serta ilmu pengetahuan di bidang strategi bisnis,
3. Menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir secara sistematika. Sistematika penelitian Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yang masing- masing bab terdiri dari beberapa sub bab.

Sistematika dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab 1 (satu) ini yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab 2 (dua) ini dikemukakan dasar teori yang mendasari masalah sedang diteliti terdiri dari pengertian strategi, manajemen strategi, dan kerangka perencanaan perumusan strategi komprehensif.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab 3 (tiga) ini memuat alir penelitian, metode, serta sumber data yang dipergunakan.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab 4 (empat) ini membahas perusahaan secara umum , membahas data-data yang telah diperoleh, lalu analisa dan pembahasannya.

BAB V Penutup

Bab 5 (lima) ini adalah akhir penelitian, peneliti membuat lalu membuat kesimpulan yang telah dianalisa selanjutnya memberikan saran ataupun masukan mengenai hal yang dapat berguna demi kemajuan perusahaan dimasa mendatang.