

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dan telah menjadi isu sentral di era ini, salah satu bentuk pelayanan di bidang jasa adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

RSUD Aceh Tamiang merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Aceh Tamiang dan sekitarnya. RSUD Aceh Tamiang berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RSUD Aceh Tamiang juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana dan prasarana kesehatan, seiring dengan berjalannya waktu dimana RSUD Aceh Tamiang menghadapi isu-isu strategis yaitu: belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, sistem administrasi (pembayaran) yang lama, ketidaksiapan perawat melayani pasien, persaingan di antara rumah sakit di

sekitarnya. Sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit di antara rumah sakit yang ada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kinerja pelayanan suatu jasa layanan publik perlu di ukur secara berkala. Atas dasar pemikiran tersebut perlu dilakukan kajian–kajian yang menjelaskan bagaimana tingkat kualitas jasa dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah.

Servqual (service quality) merupakan salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived serviced*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected serviced*). Kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima dalam *servqual* terdapat lima dimensi yang di ukur yaitu *Tangible, Reability, Responsivness, Emphaty, Assurance*, dimana kelima atribut ini di petakan menjadi beberapa atribut penilaian. (Parasuruman, 2015).

Kualitas pelayanan terjadi kesenjangan antara harapan yang di inginkan oleh pasien tidak sejalan dengan persepsi atau sesuatu yang diterima oleh pasien maka suatu organisasi rumah sakit akan mengetahui sejauh mana rumah sakit tersebut mengetahui posisi pelayanan kualitas jasa yang telah diberikan, setelah dilakukan evaluasi dan mengetahui posisi maka dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai atau kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien.

Evaluasi perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* hadir sebagai salah satu strategi perbaikan dalam organisasi dalam menentukan target atribut mana yang di prioritaskan untuk diselesaikan sehingga menihilkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, dengan demikian berdasarkan hal tersebut, maka akan dianalisis perencanaan kualitas pelayanan pada RSUD Aceh Tamiang,

maka penulis mengangkat judul “Analisis Pengembangan Mutu Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Inap (IRI) dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut di atas permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan yang ada di RSUD Aceh Tamiang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di RSUD Aceh Tamiang.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang akan diteliti terbatas pada pengguna jasa pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Aceh Tamiang.
2. Data yang dipakai hanya menggunakan *Voice Of Customer* dan konsumen pada pasien RSUD Aceh Tamiang.
3. Penelitian ini dilakukandi RSUD Aceh Tamiang.
4. Penelitian ini tidak menghasilkan *software*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Diharapkan dapat menjadi masukan kaitannya dengan peningkatan pelayanan kualitas.

b. Mengevaluasi unsur penyelenggaraan jasa pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh RSUD Aceh Tamiang

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan, dalam pengaplikasian dari ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.

3. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memberikan bahan perbandingan dalam penelitian yang akan datang.