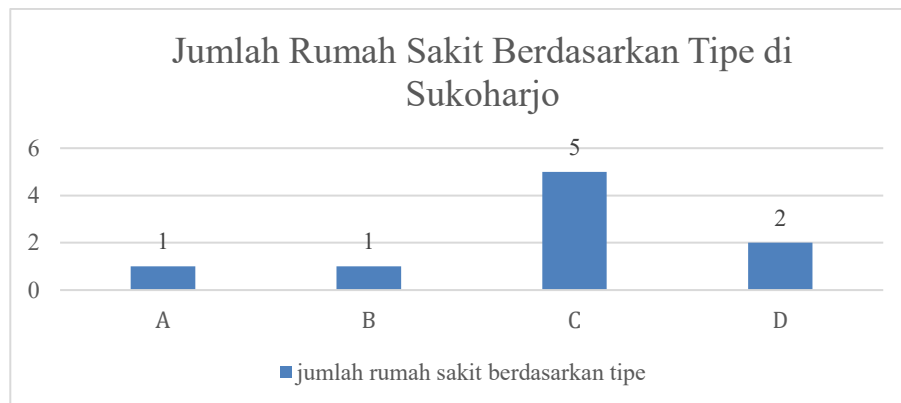


# Bab I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan di Indonesia. Rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas mengacu pada kebutuhan dan keinginan pasien yang berpedoman pada kode etik profesi dan medis. Dalam situasi perkembangan teknologi seperti ini maka Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas sangatlah penting yang menjadi faktor umur sebuah lembaga.

Rumah sakit mempunyai kelas akreditasi berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan. Dijelaskan pada peraturan Menteri Kesehatan RI pada KMK no.340 tentang peringkat klasifikasi Rumah sakit. Klasifikasi Rumah sakit terbagi dalam 5 kategori yaitu tipe A, tipe B, tipe C, tipe D dan tipe E. Sistem rujukan rumah sakit tentunya berdasarkan tipe rumah sakit secara berurutan. Hal yang biasa terjadi adalah rumah sakit tipe C akan merujuk pada rumah sakit tipe B untuk penanganan lebih lanjut. Rumah sakit tipe C biasanya menjadi rujukan awal pasien untuk mendiagnosis penyakit dan setelah itu diteruskan ke tipe B.



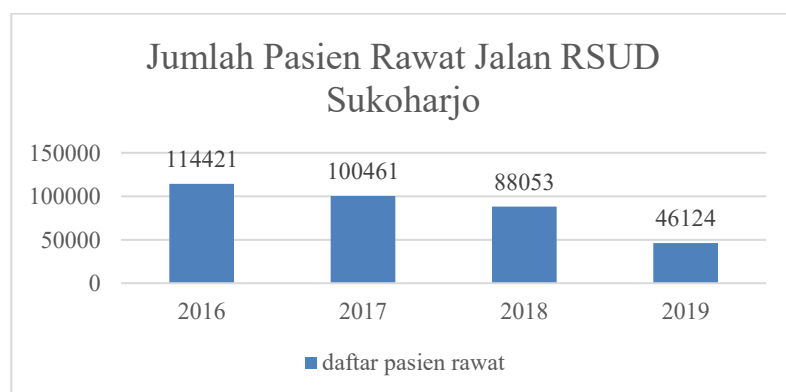
Gambar I. 1 Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Tipe di Sukoharjo

Sumber, (Dinas Kesehatan kab. Sukoharjo, 2019)

RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo adalah rumah sakit tipe B yang memiliki berbagai layanan yaitu rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, radiologi, farmasi, laboratorium, rehabilitasi medik, dan hemodialisis. RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo juga memiliki fasilitas poliklinik yang terbilang lengkap yaitu

kandungan, penyakit dalam, saraf, ortopedi dan traumatologi, THT, ginjal dan hipertensi, bedah, kulit kelamin, anak, paru, bedah digestif, rehabilitasi medik, jantung dan pembuluh darah, gigi dan mulut, mata, urologi, dan psikiatri. Kategori menurut akreditasi tipe Rumah sakit, RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo terbilang cukup bila dikategorikan pada rumah sakit tipe B jika dilihat dari akreditasi . pada tahun 2009 RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo ditetapkan sebagai Rumah sakit non Pendidikan tipe B, dapat dilihat pada Gambar 1.2 rumah sakit tipe ini tidak memiliki pesaing di Sukoharjo. Dengan tingginya jumlah masyarakat yang terjangkau penyakit dari tahun ke tahun seharusnya RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo menjadi prioritas masyarakat untuk menjalani perawatan.

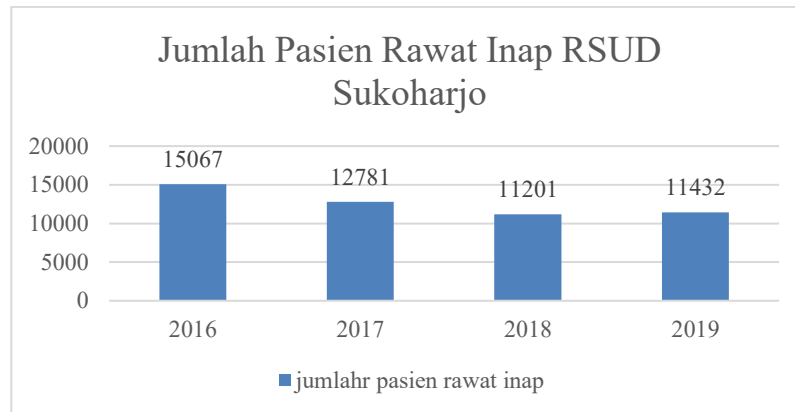
Di dalam rumah sakit pasien adalah konsumen nyata, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien tentunya akan membantu rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan adanya Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo atau biasa disebut RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo sebagai salah satu rumah sakit negeri di Sukoharjo membuka persaingan di bidang kesehatan yang semakin ketat. Dengan banyaknya rumah sakit swasta di Sukoharjo ini tentunya tingkat kesadaran akan kualitas semakin tinggi. Maka dari itu tentunya pemerintah daerah dan pengelola rumah sakit berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya alat CT Scan baru, *website* untuk pasien, pemesanan perawatan secara daring, dan pelayanan lainnya.



Gambar I. 2 Jumlah Pasien Rawat Jalan

Sumber, (RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo, 2019)

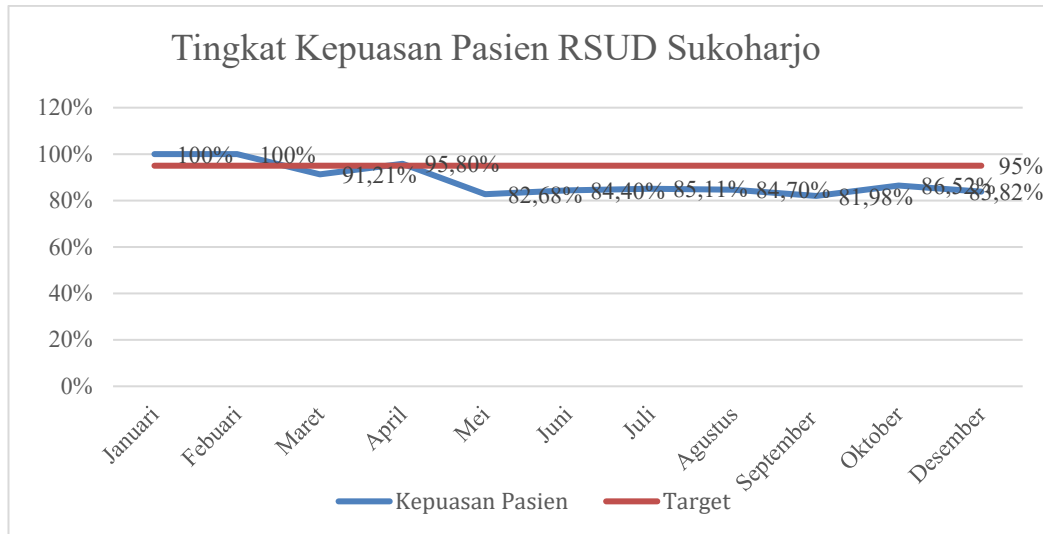
Berdasarkan data sekunder pada gambar 1.2 mengenai jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2016 – 2019 terjadi penurunan signifikan. pada tahun 2016 mencapai 114.421 pasien dan semakin menurun pada puncaknya pada tahun 2019 di angka 46.124 pasien. angka tersebut termasuk angka yang terpaut jauh. Pada tahun 2017 dan tahun 2018 penurunan pasien berada di angka 12% dan pada tahun 2019 penurunan pasien berada di angka 47%.



Gambar I. 3 Jumlah Pasien Rawat Inap

Sumber, (RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo, 2019)

Pada Gambar 1.3 jumlah pasien rawat inap juga mengalami penurunan dari 2016 dengan jumlah pasien rawat inap sebanyak 15.067 pasien pada tahun 2016 dan paling rendah pada tahun 2018 dengan jumlah 11.201 pasien. Pada tahun 2017 terjadi penurunan di angka 15%, pada tahun 2018 terjadi penurunan di angka 12%, dan pada tahun 2019 terjadi kenaikan jumlah pasien rawat inap sebesar 2%. Berdasarkan Gambar 1.5 maka akan didapatkan rata-rata jumlah pasien pada kurun waktu 2016 sampai 2017 adalah 12.620,25 pasien walaupun pada tahun 2018 dan 2019 di bawah rata-rata jumlah pasien, tetapi tetap terjadi kenaikan pada tahun 2019.



Gambar I. 4 Tingkat Kepuasan Pasien

Sumber, (RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo, 2019)

Berdasarkan data tingkat kepuasan pasien pada Gambar 1.4 dibulan Januari sampai dengan Desember pada tahun 2019 terjadi penurunan dari bulan Januari sampai bulan Desember. Tingkat kepuasan tertinggi pada bulan Januari dengan capaian 100%, pada bulan September yang paling rendah di angka 81.98% dan pada bulan Desember mencapai 83.82%. hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayanan di Rumah sakit RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo data di atas belum mendukung dan akan di pastikan menggunakan survei pendahuluan yang dilakukan oleh penulis.

Survei pendahuluan dilakukan pada pasien yang terdiri dari 9 orang pasien rawat jalan dan 6 pasien rawat inap Dengan total responden mencapai 15 orang. Responden adalah pasien yang pernah menjalani rawat jalan dan rawat inap dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Jumlah pemilihan responden rawat jalan lebih banyak hal ini dikarenakan jumlah penurunan pasien rawat jalan lebih besar daripada pasien rawat inap. Responden adalah pasien yang pernah menjalani perawatan di RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo. Survei ini dilakukan dengan metode wawancara melalui media telepon. Pertanyaan yang diajukan meliputi kualitas layanan berdasarkan dimensi *Servqual*.

Tabel I. 1 Rekapitulasi Hasil Survei Pendahuluan

No	Dimensi	Atribut wawancara	Persentase
1	<i>Tangibles</i>	Toilet pasien yang kurang bersih.	13,3%
		Lingkungan rumah sakit yang kurang bersih.	40%
		Ruang tunggu pasien yang kurang bersih.	40 %
		Informasi penggunaan alat tiket antrean yang kurang jelas.	13,3%
2	<i>Reliability</i>	Layanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.	20%
		Catatan administrasi kunjungan yang kurang jelas.	13,3%
3	<i>Assurance</i>	Ketersediaan Obat yang kurang lengkap.	13,3%
		Dokter tidak dapat menjawab pertanyaan pasien dengan baik.	20 %
		Ketersediaan alat medis yang kurang lengkap.	13,3%
4	<i>Responsiveness</i>	Perawat yang kurang tanggap saat pasien membutuhkan.	40%
		Dokter yang kurang tanggap saat pasien membutuhkan.	20%
5	<i>Empathy</i>	Dokter melayani pasien dengan tidak sabar.	20%
		Perawat tidak memberikan perhatian khusus pada pasien.	40%

Tabel I.1 adalah hasil rekapitulasi survei pendahuluan yang dilakukan menggunakan metode *in-depth-interview*. *in-depth-interview* pada survei pendahuluan digunakan untuk mengetahui kekurangan pada layanan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo. dari survei pendahuluan kita dapat mengetahui apakah layanan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo sudah layak digunakan atau perlu mengalami perbaikan. Berdasarkan survei pendahuluan dapat dilihat bahwa masih terdapat lebih dari 10% pasien yang menyatakan adanya kekurangan yang ada pada layanan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo, yang artinya setidaknya ada

dua responden yang mengeluhkan adanya kekurangan pada setiap atribut yang disebutkan di survei pendahuluan. Berdasarkan rekapitulasi survei pendahuluan pada Tabel I.1 dapat dilihat bahwa masih banyak keluhan yang diberikan oleh pasien bisa dilihat pada dimensi *tangibles* mengenai kebersihan dengan persentase terbanyak adalah lingkungan dan ruang tunggu di angka 40%. Pada dimensi *reliability*, persentase terbanyak mengenai layanan yang sesuai janji di angka 20%. Dimensi *assurance* persentase terbesar mengenai dokter yang tidak bisa menjawab pertanyaan pasien dengan baik di angka 20%. Dimensi *responsiveness* keluhan terbesar mengenai ke tanggapan perawat dengan persentase 40%. Persentase terbesar di kategori *empathy* adalah perawat tidak memberikan perhatian khusus di angka 40%. Hal ini membuktikan bahwa RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo masih mempunyai banyak kekurangan pada pelayanan mereka dan perlu mengalami perbaikan.

Menurut data sekunder, rumah sakit mengalami jumlah penurunan pasien yang sangat signifikan dari tahun ke tahun hal itu dibuktikan juga dengan data kepuasan pasien pada tahun 2019 yang menurun setiap bulanya. Berdasarkan penetapan kualitas layanan rumah sakit Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu di atas 95 % sedangkan berdasarkan data kepuasan pasien pada tahun 2019 pada bulan Maret sampai April tidak menyentuh di angka 95%, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien kurang memenuhi target. Dalam hal ini tentu diperlukan perbaikan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan agar pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo.

Permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo yang membuat jumlah pasien menurun dari tahun 2016 – 2019. terutama pada penurunan pasien rawat jalan yang setiap tahunnya semakin berkurang dibandingkan dengan pasien rawat inap yang pengurangannya tidak terlalu. Dalam masalah ini dapat diselesaikan apabila RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo memenuhi kebutuhan pasien dan kualitas layanan yang pada akhirnya akan

meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit dan menyebabkan loyalitas pasien . oleh sebab itu RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo perlu meningkatkan mutu pelayanannya sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk tugas akhir ini adalah “Bagaimana perancangan kualitas layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo berdasarkan *True Customer Needs* yang dapat mengurangi permasalahan yang ada pada layanan rawat jalan?. “

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut kebutuhan pelanggan terhadap layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo berdasarkan dimensi *Servqual*.
2. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo dengan menggunakan *Servqual*.
3. Mengetahui hasil pengukuran klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo berdasarkan metode *Servqual* dan Kano.
4. Menentukan tindakan yang diperlukan pada atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* untuk memperbaiki kualitas layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo

## **I.4 Batasan Tugas Akhir**

adapun batasan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tugas akhir ini hanya mengkaji layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo.
2. Sumber data berasal dari internal maupun eksternal RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo.

3. Responden penelitian yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menjalani rawat jalan RSUD Ir. Soekarno kab. Sukoharjo dalam kurun waktu lebih dari dua kali dalam enam bulan terakhir.
4. Tugas akhir ini tidak menghitung biaya atau modal yang dikeluarkan.
5. Tugas akhir ini hanya sampai pada tahap penentuan rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi.

## **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat tugas akhir ini:

1. Bagi perusahaan  
Hasil penelitian dapat dijadikan masukan bagi pihak RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengadaan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan konsumen Sebagai acuan pengembangan pelayanan dan penimbang rencana strategi pemasaran.
2. Bagi akademik  
dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca dan pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis.
3. Bagi peneliti  
Mendapat pengalaman yang membuat peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan dan menambah bekal penulis dalam pengetahuan mengenai pemasaran

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I      Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang permasalahan, perumusan masalah yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan menciptakan sistem terintegrasi yang terdiri dari manusia dengan material dan/atau peralatan/mesin



dan/atau informasi dan/atau energi, batasan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini memberikan pemaparan landasan teori yang berisikan sumber dari literatur yang sesuai dengan masalah yang ada dalam tugas akhir ini. Tugas akhir ini selanjutnya akan dijelaskan mengenai hubungan antar konsep dari kajian tugas akhirnya. Kajian yang digunakan dalam tugas akhir ini merupakan perancangan atribut layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo .

**Bab III** Bab ini memberikan pemaparan mengenai langkah-langkah tugas akhir yang selanjutnya akan dilakukan dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Tujuan akhir dari tugas akhir ini adalah memberikan atribut yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo.

## **Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi**

Bab ini memberikan pemaparan mengenai data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini yang dilanjutkan dengan cara pengolahan data tersebut dan hasil pengolahan data. Data olahan selanjutnya akan dilakukan analisis pada bab berikutnya. Data yang diolah pada bab ini merupakan pengolahan data *servqual*, Pengolahan data model Kano, dan Pengolahan *customer satisfaction coefficient*. Setelah dilakukan pengolahan dan pemberian kategori maka akan dihasilkan *true customer needs* yang digunakan untuk membuat rekomendasi sistem terintegrasi

## **Bab V Analisis Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau

verifikasi hasil dari solusi. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil tugas akhir dapat diterapkan baik secara khusus di konteks tugas akhir maupun secara umum di konteks serupa yaitu rumah sakit.

## **Bab VI    Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penyelesaian masalah yang dilakukan serta jawaban dari rumusan permasalahan yang ada pada bagian pendahuluan. Saran dari solusi dikemukakan pada bab ini untuk tugas akhir selanjutnya. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan yang dibentuk pada bagian pendahuluan.