



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang.

Kualitas merupakan komponen utama dalam persaingan bisnis barang dan jasa. Manajemen kualitas adalah fungsi bisnis yang mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang tidak terpenuhi, yang menentukan pasar target yang dapat dilayani organisasi dengan cara yang terbaik, yang memutuskan produk, pelayanan, dan program yang tepat untuk melayani pelanggan dengan cara yang terbaik.

Kotler (2006 dikutip oleh Wijaya, 2011), menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas atau senang.

Kualitas dan konsumen adalah dua hal yang penting bagi kelangsungan suatu industri jasa khususnya pelayanan kesehatan. Kualitas yang baik akan menghasilkan tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh konsumen tentu saja sangat dipengaruhi oleh kualitas yang dimiliki jasa pelayanan kesehatan, serta kualitas menurut persepsi atau pandangan konsumen (Aji, 2009). Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah rumah sakit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumah sakit berdasarkan Permenkes RI No 340 tahun 2010 (Adisasmito, 2008 dikutip oleh Nopy, 2014) mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes RI, 2010).

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang Kabupaten Kampar. RSUD Bangkinang adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar dengan Surat Keputusan Bupati Kampar Nomor;060/ORG/303/2011 tentang penetapan RSUD Bangkinang sebagai satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Kampar yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) secara penuh. RSUD Bangkinang ini termasuk salah satu organisasi sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah Sakit berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (miskin), kelas menengah maupun kelas atas (Sundari, 2014).

Tingginya jumlah kunjungan pasien yang dikarenakan RSUD Bangkinang merupakan Rumah Sakit satu-satunya di Kota Bangkinang membuat pihak manajemen pelayanan RSUD Bangkinang harus berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan sangat bersinergi terhadap harapan dan keinginan yang dimiliki oleh pasien, kualitas layanan yang baik menurut pasien sangat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diperoleh. Berikut rekapitulasi jumlah kunjungan pasien dari tahun 2011-2015 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

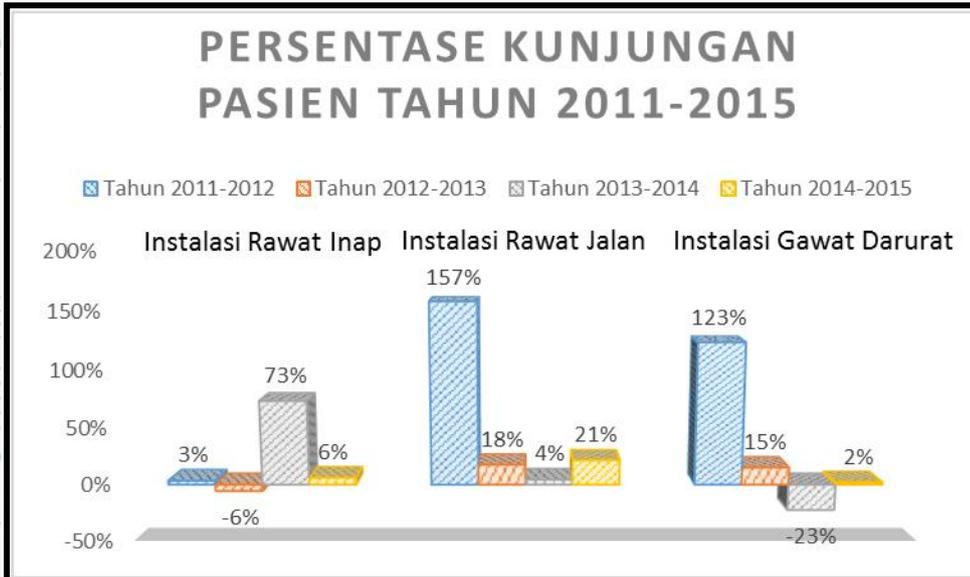
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien RSUD Bangkinang

No.	Pelayanan RSUD Bangkinang	Tahun				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Instalasi Rawat Inap	3544	3667	3461	5980	6340
2	Instalasi Rawat Jalan	9141	23493	27606	28816	35011
3	Instalasi Gawat Darurat	3483	7757	8922	6912	7048

Sumber: Rekam Medis RSUD Bangkinang 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1 Grafik Persentase Kunjungan Pasien Tahun 2011-2015  
Sumber : Pengolahan Data Sekunder 2016

Dari Tabel 1.1 dan Gambar 1.1 dapat dilihat adanya peningkatan kunjungan pasien setiap tahun pada beberapa pelayanan, seperti pada Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Akan tetapi pada Instalasi Rawat Inap di tahun 2012-2013 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar 6% namun pada tahun 2013-2014 Instalasi Rawat Inap mengalami peningkatan 73%. Di tahun 2013-2014 pada IGD terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar 23% dan pada tahun 2014-2015 hanya mengalami peningkatan 2% dari tahun sebelumnya. Hal ini menandakan dimana pihak RSUD Bangkinang tidak dapat mempertahankan jumlah kunjungan pasien IGD pada setiap tahunnya. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan di IGD sebagai solusi untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Studi pendahuluan juga dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 Responden yaitu pendamping pasien IGD. Berikut hasil rekapitulasi penyebaran kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan

No.	Pertanyaan	Responden	
		Ya	Tidak
1	Apakah Instalasi Gawat Darurat memiliki ruang tunggu yang nyaman ?	22	8
2	Apakah Instalasi Gawat Darurat memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien ?	18	12
3	Apakah Instalasi Gawat Darurat sudah memiliki papan informasi yang jelas ?	6	24
4	Apakah Instalasi Gawat Darurat menyediakan ambulans yang selalu siaga di Rumah Sakit?	24	6
5	Apakah petugas Instalasi Gawat Darurat melayani dengan cepat ?	16	14
6	Apakah keluhan anda terhadap pelayanan diatasi dengan cepat ?	12	18
7	Apakah perawat, satpam dan staff karyawan melayani dengan ramah ?	20	10
8	Apakah petugas apotik memberikan pelayan dengan ramah dan cepat ?	19	11
9	Apakah anda merasa aman berobat di Instalasi Gawat Darurat ?	26	4
10	Apakah Dokter memberikan hasil yang jelas tentang penyakit yang diderita ?	27	3
Total		190	110
Persentase		63%	37%

Sumber: Pengolahan Data Primer 2016



Gambar 1.2 Persentase Kepuasan Pasien IGD

Berdasarkan Tabel 1.2 dimana dari 10 pertanyaan terhadap 30 responden terdapat 2 pertanyaan yang pelayanannya belum memuaskan yaitu No 5 mengenai papan informasi yang jelas dan No 8 mengenai keluhan pasien dapat cepat diatasi. Pada Gambar 1.2 dapat dilihat jumlah responden yang menjawab “ya” yaitu sebanyak 63% dan responden yang menjawab “tidak” yaitu sebanyak 37%. Dari *diagram pie* tersebut dapat diketahui bahwasanya IGD masih belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien. Karena, nilai tingkat

kepuasan pasien yang disajikan pada *Diagram Pie* tersebut masih  $\leq 70\%$  dimana menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 mengenai standar pelayanan minimal Rumah Sakit pada IGD tentang kepuasan pasien yaitu  $\geq 70\%$ . Hal ini merupakan tanda bahwa kinerja pelayanan pada IGD masih kurang baik atau penyampaian kinerja pelayanan belum sepenuhnya dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap kinerja yang diberikan Rumah Sakit menyebabkan *image* perusahaan menjadi buruk dan akan berdampak besar terhadap kepercayaan masyarakat. Keluhan ini mengindikasikan ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan IGD itu sendiri. Dimana perlu adanya perbaikan kualitas serta tindakan responsif dalam menyikapi masalah tersebut. Selain itu, hal ini juga menyebabkan belum tercapainya tujuan Rumah Sakit untuk memberikan kualitas layanan prima demi tercapainya kepuasan pelanggan yang diharapkan. Oleh karena itu, RSUD Bangkinang perlu mengevaluasi kualitas kinerja pelayanan IGD untuk segera dilakukan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Sehingga, dengan memberikan pelayanan yang baik akan dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat dan terbentuknya citra perusahaan yang baik. Dimana pada penelitian ini akan digunakan Metode *Service Performance* (SERVPERF) dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk memberikan usulan perbaikan pada atribut pelayanan yang belum memuaskan pasien. Dengan adanya perbaikan ini diharapkan kepuasan pasien dapat terpenuhi serta mampu meningkatkan citra baik RSUD Bangkinang di mata masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu, “Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode *SERVPERF* dan *Quality Function Deployment* di IGD RSUD Bangkinang” ?.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 1.3

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 1.4

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1.5

#### Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut pelayanan apa saja yang telah dan belum memuaskan pelanggan IGD RSUD Bangkinang dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan pasien.
2. Mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu perbaikan dan pelayanan apa saja yang perlu untuk dipertahankan IGD RSUD Bangkinang.
3. Memberikan usulan perbaikan kinerja pelayanan pada IGD RSUD Bangkinang.

#### Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti  
Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu acuan dan gambaran terhadap RSUD Bangkinang dalam rencana peningkatan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan

#### Batasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah dilakukan agar tidak terjadi pelebaran masalah dalam Tugas Akhir ini. Adapun batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Objek kajian penelitian ini adalah pada IGD Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang dan Responden penelitian ini adalah pendamping pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan IGD.
2. Penerapan fungsi QFD pada penelitian ini tidak menyangkut aspek keuangan.
3. Perhitungan menggunakan *Software* Microsoft Excel dan SPSS 17.0

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.6 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai analisis kepuasan pelayanan telah banyak dilakukan sebelumnya, baik berupa penelitian yang dilakukan untuk keperluan tugas akhir maupun tesis dengan menggunakan metode-metode yang berbeda dengan cara pengukuran kepuasan. Agar penelitian ini tidak terjadi penyalinan maka perlu ditampilkan posisi penelitian.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian Tugas Akhir

Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Objek dan Lokasi Penelitian
Dian Dwi Kartika Sari (2012)	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Metode QFD	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi prioritas kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.</li> <li>Mengidentifikasi prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.</li> </ol>	<i>Metode QFD</i>	administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU
Ira Setya Ningsih (2013)	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan <i>Lean Servperf</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit X, berdasarkan kepuasan pasien, selaku konsumen dengan menggunakan SERVPERF.</li> <li>Mengetahui atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit X.</li> </ol>	<i>Lean Service dan Servperf</i>	Rumah Sakit X
Julisman (2016)	Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode <i>SERVPERF</i> dan <i>Quality Function Deployment</i> di IGD RSUD Bangkinang	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui atribut pelayanan apa saja yang telah dan belum memuaskan pelanggan IGD RSUD Bangkinang dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan menurunnya jumlah kunjungan pelanggan.</li> <li>Mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu perbaikan dan pelayanan apa saja yang perlu untuk dipertahankan IGD RSUD Bangkinang.</li> <li>Memberikan usulan perbaikan kinerja pelayanan pada IGD RSUD Bangkinang.</li> </ol>	Metode <i>Servperf</i> dan QFD	IGD RSUD Bangkinang Kabupaten Kampar



## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Penelitian Tugas Akhir dengan Judul “**Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode *SERVPERF* dan *Quality Function Deployment* Di IGD RSUD Bangkinang**”. Dimana pada penulisan ini dibagi dalam enam bab dan setiap bab dibagi lagi dalam sub-sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini Penulis mengemukakan tentang kerangka dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang menjadi dasar pembahasan dalam Tugas Akhir ini, yang meliputi hasil penelitian yang didapat sebelumnya dan mencapai teori-teori yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilaksanakan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan proses berpikir untuk menghasilkan tahapan-tahapan yang harus ditetapkan oleh peneliti dalam proses penelitian. Bab ini menjelaskan secara sistematis langkah-langkah yang digunakan dalam proses pengumpulan data baik data primer maupun data sekunder dan teknis pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang data yang telah didapatkan dari hasil penelitian dan cara pengolahan data untuk membahas masalah yang ada.

### **BAB V ANALISA**

Dalam bab ini berisikan analisis dan pembahasan terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan dan diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta mencoba memberikan saran-saran sebagai langkah untuk meyelesaikan masalah yang timbul.



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.