

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai suatu unit jasa, pelayanan kesehatan khususnya peranan ruang poli disebuah rumah sakit merupakan hal yang sangat penting bagi pasien. Lengkapnya ruang poli dan pendukungnya diharapkan bisa menjadi rumah sakit rujukan yang terbaik serta menjadi rumah sakit yang dipercaya oleh masyarakat. Bagi pasien khususnya lengkapnya ruang poli serta sarana yang mendukung kinerja ruang poli dirumah sakit ini dipastikan pasien akan lebih memperhatikan serta bisa menjaga kesehatan untuk kelangsungan hidup dimasa yang akan datang. Karena pada jaman sekarang ini jenis penyakit sangatlah beragam.

Pihak penyedia jasa kesehatan rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya yang mendukung aktivitas pada ruang poli, dan dimungkinkan bisa dilakukan peningkatan kualitas pelayanan atau yang sering disebut sebagai *SERVQUAL*, dimana *Servqual* atau *service quality* adalah metode yang berpatokan terhadap persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan selama ini ( Zeithaml, 1990:19 ), kemudian menemukan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, yaitu dengan menggunakan analisis yang menitikberatkan pada analisa *Service Quality* dan pendekatan PGCV ( *Potential Gain in Customer Value* ). Metode analisis indeks PGCV akan melibatkan tingkat performansi ( *Performance* ), dan kepentingan/ harapan ( *Importance* ), sehingga diketahui secara pasti fasilitas pelayanan mana yang perlu diperbaiki yang diharapkan pasien pada umumnya. Karena semakin maraknya persaingan dengan pihak penyedia jasa kesehatan lainnya. Dengan menjaga kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada ruang poli diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi dalam meningkatkan kinerja jasa pelayanan demi memenuhi kepuasan pasien, membangun kepercayaan dan mempertahankan pasien yang telah menggunakan jasanya dalam bidang kesehatan serta bisa membangun citra yang baik bagi pasien.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang bisa diangkat dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan jasa kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan/ persepsi pasien rawat jalan dipoli rumah sakit ini.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan/ persepsi pasien, serta menganalisis kinerja pelayanan kesehatan khususnya pada ruang poli berdasarkan kesesuaian antara persepsi ( *Performace* ) dan kepentingan/ harapan ( *Importance* ) pasien berdasarkan atas apa yang telah diberikan selama ini.
2. Menentukan strategi serta pengembangan terhadap alternatif usaha perbaikan kualitas pelayanan yang mendukung ruang poli dalam menghadapi pasar kompetisi yang tinggi.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan atau tahapan yang digunakan dalam penyusunan dalam skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

### BAB I. PENDAHULUAN

Berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II. TINJAUAN MASALAH

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar dan model-model konseptual yang dijadikan acuan dalam menentukan tahapan-tahapan dalam berfikir untuk menyusun langkah-langkah penyelesaian permasalahan.

### BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tahapan konseptual dalam penelitian meliputi tahap identifikasi masalah, pengumpulan, pengolahan, analisa data dan tahap penarikan kesimpulan serta pengusulan saran-saran.

### BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang obyek penelitian, penyajian data, dan pengolahan data.

### BAB V. ANALISA DATA

Bab ini berisi uraian analisa data, interpretasi hasil pengolahan data dan pembahasan.

### BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penarikan kesimpulan dari hasil analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan saran dan rekomendasi bagi Rumah Sakit "HVA" Toeloengredjo Pare-Kediri yang berhubungan dengan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.