

**BAB 1**  
**PENDAHULUAN**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Permasalahan**

Dengan makin majunya teknologi kedokteran khususnya di bidang reproduksi maka pasangan suami istri yang mengalami kesulitan memiliki keturunan dapat menggunakan teknologi yang saat ini juga telah ada di Indonesia. Namun demikian semua usaha tersebut harus didukung oleh kerjasama yang baik antara dokter yang menangani dan keinginan yang kuat dari kedua pihak pasangan suami istri tersebut serta tentu saja dengan restu dari Yang Maha Kuasa.

FertiLabs merupakan suatu institusi yang berupa Laboratorium Andrologi dan Fertilitas yang bergerak di bidang jasa kesehatan. Pelayanan jasa yang diberikannya adalah pelayanan kesehatan yang berfokus pada pengujian fertilitas, yang kemudian dilanjutkan dengan proses pembuatan bayi tabung, atau inseminasi buatan bagi pasangan suami istri yang sampai saat ini masih belum dikaruniai hadirnya seorang anak dalam keluarga mereka.

Di dalam menjalankan aktivitasnya, FertiLabs didukung oleh dua dokter spesialis serta para perawat yang telah berpengalaman didalam menangani masalah fertilitas tersebut. Selain itu, FertiLabs juga ditunjang dengan peralatan yang lengkap dan modern, khususnya untuk proses pembuatan bayi tabung, yang peralatan

maupun bahan-bahannya merupakan produk impor yang memiliki standar kualitas tinggi.

Mengingat pada saat ini tingkat persaingan semakin ketat, dan supaya kualitas jasa pelayanan FertiLabs tetap terjamin serta semakin meningkat, maka pihak manajemen FertiLabs hendak memperbaiki kualitas pelayanannya kepada para pasien. Untuk itu dilakukan pemecahan masalah dengan menggunakan metode *servqual*.

Secara spesifik, yang ingin diketahui adalah apakah telah tercapai kesesuaian antara apa yang diharapkan (ekspektasi) pasien dengan apa yang dirasakan (persepsi) pasien atas layanan yang diberikan oleh laboratorium FertiLabs.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap sistem pelayanan di laboratorium FertiLabs?
2. Bagaimana tingkat kepuasan (persepsi) pasien terhadap sistem pelayanan di laboratorium FertiLabs?
3. Adakah kesesuaian antara tingkat harapan (ekspektasi) dengan tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan oleh pasien?

4. Apabila terdapat ketidaksesuaian, atribut kepuasan (dimensi *servqual*) apa yang seharusnya diutamakan oleh laboratorium FertiLabs untuk diperbaiki?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap sistem pelayanan di laboratorium FertiLabs.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan (persepsi) pasien terhadap sistem pelayanan di laboratorium FertiLabs.
3. Mengetahui dan menganalisis kesesuaian antara tingkat harapan (ekspektasi) dengan tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan oleh pasien.
4. Mengetahui dan menganalisis atribut-atribut dimensi *servqual* apa sajakah yang seharusnya diutamakan oleh laboratorium FertiLabs untuk diperbaiki.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Dapat memberi masukan pada laboratorium FertiLabs tentang hubungan dan kontribusi dari dimensi *servqual* terhadap

pelayanan yang dihasilkan sehingga dapat digunakan untuk mengoptimalkan kinerja saat ini.

2. Tindakan perbaikan proses pelayanan dapat dilakukan lebih dini dan lebih cepat karena sumber-sumber ketidak sesuaian dalam proses pelayanan dapat diketahui.
3. Dapat mengetahui apakah proses pelayanan yang dilaksanakan di laboratorium FertiLabs telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

## **1.5. Batasan Masalah dan Asumsi**

Agar pembahasan dalam penelitian ini dapat lebih terfokus, maka diberikan batasan – batasan dan asumsi – asumsi sebagai berikut:

### **1.5.1. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang menjadi objek penelitian adalah pasien yang mengunjungi laboratorium FertiLabs di jadwal jam kerja yaitu: Senin sampai Sabtu, dimulai pada pagi hari pukul: 08.00 – 12.00 dan malam hari pukul: 17.00 – 21.00 (kecuali untuk hari Sabtu), dalam kurun waktu awal bulan September 2004 sampai akhir bulan November 2004.
2. Penelitian dilakukan hanya pada dimensi *servqual* yang telah ditentukan.

3. Analisis kesenjangan dilakukan terhadap Gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dan jasa yang dirasakan (persepsi).
4. Penelitian hanya dilakukan di laboratorium FertiLabs cabang Surabaya yang berlokasi di Rumah Sakit Budi Mulia, Jl. Raya Gubeng 70, Surabaya.

#### **1.5.2. Asumsi**

Jumlah responden sebanyak 150 pasien FertiLabs diasumsikan sudah mewakili komunitas pasien pengguna jasa FertiLabs di Surabaya secara keseluruhan.