

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Harapan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang lebih baik di Indonesia khususnya bagi masyarakat yang tinggal di kota - kota besar akan terus bertambah. Hal ini juga menjadi persepsi yang sama bagi kebanyakan masyarakat Surabaya. Gaya hidup yang kurang sehat di daerah perkotaan, menjadi penyebab dari meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kebutuhan terhadap kesehatan. Semakin bertambahnya tingkat kebutuhan masyarakat akan kebutuhan kesehatan, maka membuat semakin bermunculannya beberapa puskesmas, klinik, bahkan rumah sakit baru. Salah satunya Rumah Sakit Royal Surabaya yang baru berdiri selama kurang lebih tiga tahun, sejak diresmikannya rumah sakit ini pada tanggal 19 Juni 2012. Rumah sakit ini merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat Surabaya tentang layanan kesehatan, khususnya di daerah Rungkut Industri yang disekitarnya terdapat enam ribu tenaga kerja.

Rumah Sakit Royal Surabaya sendiri terletak di Jalan Rungkut Industri I No.1, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Gedung rumah sakit ini memiliki konsep ramah lingkungan. Didalam Rumah Sakit Royal ini terdapat IGD 24 jam yang dilengkapi dengan trauma center, 18 poli rawat jalan, ruang ICU, 6 tipe kamar rawat inap, dan masih banyak yang lain.

Penelitian tentang pengembangan pelayanan pasien di poliklinik Rumah Sakit Royal Surabaya ini menggunakan integrasi metode servqual dan TRIZ. Fungsi dari metode servqual adalah mengukur harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit. Fungsi dari metode TRIZ adalah untuk memberikan usulan perbaikan yang kreatif, dan mereduksi efek negatif guna memperbaiki kinerja desain yang ada. Pengadaptasian skala servqual kedalam pelayanan rumah sakit sebelumnya sudah terdapat didalam penelitian Emin Babakus dan W.Glynn Mangold (1992) yang ditulis dalam jurnal dengan judul “*Adaptig the Servqual Scale to Hospital Services :An Empirical Investigation*”. Didalam jurnal tersebut sudah terdapat skala servqual yang terdiri dari lima dimensi, dengan 15 variabel untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan dalam suatu industri rumah sakit.

Metode servqual adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan (Parasuraman, 1985). Pada awalnya terdapat 10 dimensi yang dapat digunakan didalam servqual, namun pada akhirnya jumlah tersebut dipersingkat menjadi lima dimensi saja (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988). Ada lima skala servqual yang sering digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat. Diantaranya adalah keberwujudan (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima dimensi tersebut nantinya memiliki peranan penting dan berkesinambungan dalam menentukan persepsi tentang pelayan yang sudah diberikan oleh rumah sakit.

Metode TRIZ berasal dari Rusia yaitu *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadach* dalam bahasa Inggris berarti *Theory of Inventive Problem Solving*, sedangkan dalam bahasa Indonesia memiliki arti Teori pemecahan masalah berdaya cipta. Metode TRIZ adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah secara kreatif. Setiap langkah yang ada pada metode TRIZ di bidang jasa digunakan untuk mencapai inovasi pemecahan masalah yang inovatif (Zhang et al., 2003).

Oleh karena itu, seluruh metode tersebut dapat digunakan sebagai dasar penelitian di sebuah rumah sakit dan dirasa cukup baik untuk melibatkan persepsi pasien terhadap kebutuhan penting yang dibutuhkan ketika menikmati pelayanan di sebuah rumah sakit. Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Royal Surabaya, nantinya metode-metode tersebut akan diimplementasikan selama proses penelitian berlangsung. Metode servqual dapat diimplementasikan melalui pembuatan dan pembagian kuisisioner kepada beberapa responden, yaitu konsumen rumah sakit (pasien). Metode TRIZ sendiri dapat diimplementasikan dengan melakukan pengolahan data dari hasil kuisisioner servqual dan memberikan usulan perbaikan yang baru, berdasarkan nilai kesenjangan yang negatif. Dengan penelitian tersebut nantinya diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan poliklinik di Rumah Sakit Royal Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai peningkatan kualitas pelayanan poliklinik RS. Royal Surabaya, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat kesenjangan didalam beberapa atribut pelayanan yang terdapat di poliklinik RS. Royal Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara dimensi servqual, kepuasan, loyalitas, dan *word of mouth*?
3. Upaya apakah yang harus dilakukan pihak manajemen poliklinik RS.Royal Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kesenjangan yang terdapat didalam beberapa atribut pelayanan yang ada di poliklinik RS. Royal Surabaya.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh langsung maupun tidak langsung diantara variabel dimensi servqual, kepuasan, loyalitas, dan *word of mouth*.
3. Merancang dan memberikan usulan perbaikan tentang peningkatan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak manajemen poliklinik RS.Royal Surabaya.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Pembagian dan pengambilan data hanya dilakukan di bagian Poliklinik di Rumah Sakit Royal Surabaya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan langkah-langkah penulisan yang bertujuan untuk mempermudah mempelajari bagian-bagian dari seluruh rangkaian suatu tulisan, memahami karakteristik pada setiap bagian, hubungan antar bagian sehingga dapat diperoleh suatu susunan garis besar dalam penelitian. Sistematikanya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori dan teori pendukung yang digunakan dalam penulisan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, metodologi pengumpulan data, identifikasi variabel penelitian, menentukan teknik sampling dan teknik pengumpulan data, penyusunan pra-kuesioner dan kuesioner resmi, menentukan metode pengolahan dan tahapan analisis data.

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

Pada bab ini akan dijelaskan tentang proses pengambilan data dan teknik yang digunakan, penyajian data, dan pengolahan data awal.

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisa data, interpretasi hasil pengujian dan pembahasan.

#### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini akan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang berguna untuk pihak-pihak yang terkait.