

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa : "Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan". Menurut WHO rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. (<http://www.tesismars.co.cc/>)

Di Kabupaten Kendal ada dua tempat pelayanan kesehatan yang besar yaitu RSUD Dr. H. Soewondo Kendal milik pemerintah daerah kabupaten Kendal, rumah sakit ini sebagai rujukan untuk seluruh puskesmas yang ada di kabupaten Kendal. Rumah sakit ini memiliki beberapa kelas dari kelas 3 sampai kelas VIP. Tempat pelayanan kesehatan yang satunya adalah Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal.

Rumah Sakit Islam (RSI) Muhammadiyah Kendal adalah salah satu bentuk amal Muhammadiyah dalam bidang kesehatan. Dalam mewujudkan visi dan misinya RSI Muhammadiyah Kendal mempunyai sarana dan prasarana penunjang kelangsungan usahanya, yang sudah bisa dikatakan lengkap dan

bagus. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki adalah kamar VIP, kamar kelas 1, kamar kelas 2, kamar kelas 3, ruang operasi, ruang poliklinik umum, ruang UGD, ruang dokter, ruang perawat, ruang instalasi Farmasi, laboratorium, peralatan kesehatan, oksigen, obat-obatan, mobil ambulan, dokter spesialis, dan pelayanan konsultasi kesehatan. RSI Muhammadiyah Kendal menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak digunakan oleh masyarakat karena letaknya yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sarana dan prasarana yang lengkap bukan segalanya dalam memenangkan persaingan untuk merebut pangsa pasar, namun juga harus bisa memberikan kinerja yang baik terhadap pasien. Dalam hal ini perlu dilakukan pengukuran antara kinerja dan harapan konsumen serta pengidentifikasian terhadap kebutuhan konsumen RSI Muhammadiyah Kendal.

Kualitas pelayanan rumah sakit terhadap para konsumennya merupakan suatu hal yang sangat penting, yang pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya, sehingga diharapkan fungsi dan tujuan rumah sakit tersebut dapat tercapai. RSI Muhammadiyah Kendal dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik masyarakat menjadikan RSI Muhammadiyah Kendal sebagai tempat berobat. Oleh karena itu diperlukan penelitian perilaku pasien/konsumen untuk mengetahui respon terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSI Muhammadiyah Kendal, yang bisa digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa kesehatan.

Ruang rawat inap kelas 3 merupakan ruangan yang masih perlu banyak perbaikan. Ruangan kelas 3 hanya dilengkapi dengan tempat tidur meja, kursi,

kipas angin dan toilet. Oleh karena itu peneliti mengambil ruangan rawat inap kelas 3 sebagai objek penelitian karena dianggap masih perlu adanya perbaikan agar pelayanan kepada pasien maksimal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis mutu pelayanan kesehatan RSI Muhammadiyah Kendal.
2. Bagaimana harapan dari pasien terhadap pelayanan rawat inap kelas 3, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

1. Objek yang akan diteliti terbatas pada pengguna jasa pelayanan kesehatan pasien rawat inap kelas 3 di RSI Muhammadiyah Kendal dan RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Mengkaji respon pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas 3 di RSI Muhammadiyah Kendal.
2. Menganalisis tanggapan pasien terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola RSI Muhammadiyah Kendal.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola RSI Muhammadiyah Kendal.
4. Menganalisis informasi mengenai fasilitas yang perlu ditambahkan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab yang kesemuanya adalah satu kesatuan dalam penulisan skripsi ini. Bab I (pendahuluan) berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Bab II (teori penunjang) berisi tentang konsep kualitas pelayan jasa, konsep pelayanan kesehatan, profil institusi yang dijadikan tempat penelitian, konsep metode *Quality Function Deployment* dan teknik-teknik statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data yang diperoleh. Bab III (metodologi penelitian) berisi tentang langkah-langkah teknis dalam pelaksanaan penelitian. Bab IV (pembahasan dan analisis) berisi tentang pengolahan data penelitian dan analisis atribut-atribut yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap kelas 3 yang diberikan oleh RSI Muhammadiyah Kendal. Bab V (penutup) berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.