

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Agar memperoleh citra yang baik dari pasien, rumah sakit harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak membeda-bedakan antara satu pasien dengan pasien yang lainnya. Kurangnya kualitas pelayanan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien (Sutinah & Simamora, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, jika rumah sakit memberikan pelayanan yang kurang baik atau belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik (Aulia dkk, 2019).

Kualitas pelayanan berarti terpenuhinya harapan pasien, kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien akan menghasilkan kinerja yang positif. Jika kinerja kualitas layanan positif dan kinerja penyedia memenuhi harapan, pasien akan lebih percaya kemampuan dan kompetensi penyedia layanan atau rumah sakit (Polla dkk, 2019). Kepuasan pelanggan atau pasien akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya (Erika & Muhlisoh, 2019). Menganalisa kualitas layanan untuk menunjukkan

kekuatan dan kelemahan layanan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan perlu dilakukan (Ingaldi, 2018). Kualitas pelayanan yang dikeluhkan pasien adalah masalah utama yang perlu di perbaiki oleh rumah sakit. Kesesuaian antara harapan pasien dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit akan menghasilkan kepuasan bagi pasien. Untuk itu rumah sakit perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien untuk mengetahui dimensi pelayanan mana yang menjadi prioritas utama perbaikan (Polla dkk, 2019).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa merupakan salah satu rumah sakit swasta yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan ibu dan anak. Dalam kegiatan operasional rumah sakit, RSIA Siti Hawa mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dimana setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan meski dengan tingkat pelayanan yang berbeda. Saat ini RSIA Siti Hawa belum mempunyai teknologi informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka pada penelitian ini diusulkan Sistem Pendukung Keputusan yang dapat membantu manajemen RSIA Siti Hawa dalam menganalisa tingkat kepuasan pasien untuk menentukan pelayanan yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Sistem Pendukung Keputusan atau *Decision Support System* adalah sebuah sistem yang mampu dalam pemecahan masalah maupun kemampuan pengkomunikasian untuk masalah dengan kondisi semi terstruktur dan tak terstruktur. Sistem ini digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi semi terstruktur dan situasi yang tak terstruktur, dimana tak seorang pun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat (Budiman, 2017). Sistem pendukung keputusan memberikan kemampuan pemecahan masalah yang digunakan untuk membantu proses pengambilan keputusan melalui alternatif - alternatif dalam kondisi semi terstruktur dan tidak terstruktur (Siregar dan Rahayu, 2018).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menunjang keputusan dalam mengukur kepuasan pasien agar dapat menentukan layanan yang harus diperbaiki yaitu metode Service Quality (SERVQUAL). Service Quality atau SERVQUAL merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Metode ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml,

Parasuraman & Berry, dan sudah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas pelayanan. Kuesioner SERVQUAL dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok dengan perusahaan jasa yang berbeda-beda (Ariani dkk, 2018). Diharapkan metode ini dapat membantu dalam memudahkan manajemen RSIA Siti Hawa dalam mengevaluasi pelayanan, dapat menghemat waktu dalam pelaksanaan pengukuran tingkat kinerja, mengurangi biaya dan menghasilkan analisis yang akurat.

Beberapa penelitian terkait yang telah menggunakan metode yang sama yaitu Sistem Pendukung Keputusan tingkat kepuasan pasien rumah sakit berdasarkan metode SERVQUAL untuk mempercepat proses pengukuran tingkat kinerja dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pengolahan data (Irawan dkk, 2021). Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane melakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan dengan metode Fuzzy Servqual (Sutinah & Simamora, 2018). Perancangan aplikasi dengan metode SERVQUAL untuk pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa jenjang Strata 1 terhadap Layanan Laboratorium Komputer di Universitas Bandar Lampung (Ariani dkk, 2018).

Pada penelitian lain metode Service Quality juga digunakan pada Sistem Pendukung Keputusan dalam analisa kepuasan pengunjung laboratorium komputer Universitas Kanjuruhan Malang. Sistem Pendukung Keputusan dalam menganalisa tingkat kepuasan pelanggan travel Padang-Pekanbaru pada PT. Putra Mulya dengan pendekatan Fuzzy SERVQUAL dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kualitas layanan wisata untuk mengukur kepuasan pengunjung di museum Silesien dengan menggunakan metode Servqual (Kowalska & Ostrega, 2020). Pemeriksaan tingkat kepuasan nasabah layanan bank menggunakan metode Servqual (Zimonjic, 2018).

Dalam penelitian ini dilakukan analisa terhadap tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa menggunakan metode SERVQUAL dengan bobot berdasarkan skala likert pada metode tersebut. Agar nantinya dapat membantu manajemen dalam menentukan layanan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus RSIA Siti Hawa).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode SERVQUAL untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan?
2. Bagaimana menghasilkan aplikasi pendukung keputusan dengan penerapan metode SERVQUAL dalam menentukan tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka penulis menetapkan batasan - batasan terhadap masalah yang akan diteliti:

1. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sebagai dasar metode yang digunakan.
2. Data yang dipakai untuk penelitian ini merupakan data kuesioner kepuasan pasien pada masa lampau.
3. Aplikasi pendukung keputusan ini dirancang hanya sebagai alat bantu bagi RSIA Siti Hawa dalam menentukan tingkat kepuasan pasien untuk mengevaluasi pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Memahami konsep dan penerapan dari metode SERVQUAL dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.
2. Menentukan tingkat kepuasan pasien dengan menerapkan metode SERVQUAL.
3. Merancang aplikasi pendukung keputusan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dalam menentukan pelayanan yang harus diperbaiki.
4. Mengimplementasikan metode SERVQUAL pada aplikasi pendukung keputusan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien untuk memperbaiki pelayanan.

5. Menguji hasil penelitian dengan menggunakan metode SERVQUAL sehingga dapat membantu RSIA Siti Hawa dalam menentukan tingkat kepuasan pasien yang dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu dan mempermudah manajemen rumah sakit dalam menentukan tingkat kepuasan pasien untuk memperbaiki pelayanan.
2. Menjadi bahan referensi untuk bahan penelitian lain di bidang *Decision Support System* khususnya metode SERVQUAL.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini telah mengikuti sistematika template yang diatur dengan tata penulisan penelitian ilmiah program studi Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan ditentukan hal – hal yang melatarbelakangi penelitian, masalah ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori dan penerapan metode Service Quality yang digunakan dalam tahap – tahap penyelesaian masalah sesuai dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan, pendekatan yang digunakan, sumber data, lokasi penelitian, metode dan alat pengumpulan dan serta teknik pengolahan dan analisa.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bagian ini menjelaskan tentang proses analisa metode Service Quality dan hasil yang didapatkan.

BAB V IMPLEMENTASI DAN HASIL

Bagian ini membahas tentang implementasi sistem yang dirancang dengan menggunakan metode Service Quality, berupa langkah – langkah penggunaan sistem, tampilan hasilnya dan evaluasi sistem.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari semua proses penelitian yang telah dilakukan.