

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 2002). Kualitas pelayanan perusahaan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan suatu industri jasa. Pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Keharusan memperbaiki pelayanan secara profesional kepada konsumen ternyata juga menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu diatur dalam undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kewajiban menjadikan staf pelayanan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada para konsumen juga merupakan tuntutan yang tidak mudah untuk dipenuhi, apabila perusahaan jasa pelayanan tidak dengan segera merintisnya.

Pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh konsumen tentu sangat dipengaruhi oleh kualitas yang dimiliki jasa pelayanan kesehatan, serta kualitas menurut persepsi atau pandangan konsumen. Kondisi ini mengharuskan suatu jasa pelayanan kesehatan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB) merupakan amal usaha kebanggaan warga perserikatan Muhammadiyah Jawa Barat. RSMB merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di kota Bandung yang terus berhubungan dengan konsumen.

Salah satu fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit ini adalah pelayanan rawat inap. Setiap tahun rata-rata 8.912 pasien menjalani rawat inap di RSMB. Untuk pelayanan rawat inap tersedia 180 tempat tidur, dimana didalamnya terdapat 21 tempat tidur berkelas VIP keatas. Fasilitas rawat inap ini dibagi menjadi 9 ruang utama yaitu multazam 1, multazam 2, multazam 3, multazam 4, multazam 5, dewi sartika, arafah, roudhoh, dan perawatan kebidanan. RSMB telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu khususnya layanan rawat inap, namun dalam perjalanannya mendapat keluhan dari pasien.

Berdasarkan survei yang dilakukan perusahaan pada tahun 2014 terhadap pelayanan instalasi rawat inap, setiap pasien rawat inap selalu memberikan keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Data rekapitulasi keluhan pelanggan rawat inap RSMB tahun 2014 secara lengkap ditampilkan pada lampiran 1. Hal ini diperparah dengan adanya pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui *website* pemerintah kota Bandung yaitu *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) yang menyatakan buruknya pelayanan di RSMB. Pengaduan ini, tentu semakin memperburuk citra perusahaan dimata masyarakat.

Berdasarkan *Bed Occupancy Ratio* (BOR) nilai yang diperoleh RSMB hanya mencapai 54%, sedangkan nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%. BOR merupakan angka penggunaan tempat tidur. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai BOR yang dibawah nilai ideal menyebabkan tingginya *Turn Of Interval* (TOI) yang merupakan rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari setelah diisi berikutnya. TOI RSMB saat ini adalah 3 hari, sedangkan ideal tempat tidur tidak terisi pada kisaran 1-3 hari. Permasalahan ini menyebabkan tidak maksimalnya pendapatan perusahaan.

Berdasarkan ajaran islam dalam Al-Qur'an surah Al-Imran ayat 159 menjelaskan: "Maka disebabkan rakmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauh dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, dan bermusyawarahlan dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya". Ayat ini memberikan gambaran bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap konsumen hendaklah bersikap lemah lembut dan ikhlas, sehingga konsumen akan merasa puas. Selain, itu komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan harus terus dilakukan, sehingga terlaksananya perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*).

Oleh sebab itu, RSMB perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan rawat inap sehingga sesuai dengan kebutuhan dan

keinginan pelanggan. Untuk menyelesaikan permasalahan ini maka dibutuhkan suatu metode yang dapat memberikan usulan perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Six Sigma*. Secara umum *Six Sigma* merupakan suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan perusahaan melalui perbaikan yang berkesinambungan (*continous improvement*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Agar pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen maka perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka persepsi pelanggan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pembuatan strategi perusahaan. Persepsi pelanggan ini dapat diperoleh melalui survei kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan dengan cara penyebaran angket atau kuesioner.

Berdasarkan uraian diatas, ada beberapa permasalahan yang perlu diuraikan dan dianalisis diantaranya yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
2. Apa saja variabel layanan yang harus diperbaiki dalam menciptakan kepuasan pelanggan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
3. Bagaimana cara memperbaiki variabel layanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung berdasarkan pendekatan *six sigma*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
2. Menentukan variabel layanan yang harus diperbaiki dalam menciptakan kepuasan pelanggan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

3. Merancang perbaikan pelayanan jasa terhadap layanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah berdasarkan pendekatan *six sigma*.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini mudah dilakukan dan terfokus pada masalah yang dibahas, maka dibutuhkan suatu batasan masalah. Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian ini adalah rumah sakit Muhammadiyah Bandung yang berada di Jalan Ahmad Dahlan No. 53 Bandung.
2. Penelitian hanya fokus pada perbaikan pelayanan rawat inap pada saat pasien dilayani.
3. Penelitian fokus pada perbaikan kualitas pelayanan rawat inap yang terdiri dari ruang inap kelas VVIP, VIP, Utama, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Khusus (ICU dan Perinatal), dan Isolasi..
4. Penilaian kualitas dan klasifikasi atribut pelayanan dilakukan berdasarkan tanggapan responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner.
5. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden pada saat melakukan rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
6. Analisis kualitas pelayanan dan usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan *six sigma*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun sedemikian rupa dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran secara jelas. Untuk mempermudah dalam penyusunan tugas akhir ini, maka sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan membahas gambaran awal penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka membahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain kebijakan peningkatan kualitas, *Service Quality*, *Customer Relationship Management* (CRM), pengujian statistika yang digunakan dalam penelitian, dan metode *Six Sigma*.

## **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian menguraikan tahapan dan kerangka pemecahan masalah yang dilakukan dalam penelitian. Tahapan ini mulai dari studi pendahuluan, perumusan masalah, penetapan tujuan penelitian, studi pustaka, metode pengumpulan data, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, perancangan perbaikan hingga pencapaian kesimpulan, dan saran.

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

Bab pengumpulan dan pengolahan data membahas mengenai gambaran umum perusahaan dan data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder. Selain itu, bab ini berisikan pengolahan data untuk menentukan masalah pelayanan serta penyebab munculnya masalah tersebut, sehingga prioritas penyelesaian masalah dapat dilakukan.

## **BAB V ANALISIS**

Bab analisis membahas hasil pengolahan data yang sudah didapat pada bab pengumpulan dan pengolahan data yaitu menganalisis data-data yang diperoleh serta permasalahan yang saat ini dihadapi oleh perusahaan dan penyebab timbulnya permasalahan tersebut. Selain itu, bab ini membahas mengenai usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi perusahaan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kesimpulan dan saran menyajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan. Bab ini juga menyajikan saran-saran yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas.