

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam jasa kesehatan, pelayanan yang baik dari para tenaga medis di rumah sakit merupakan hal yang penting dan mudah dirasakan oleh para konsumen atau pasien. Oleh karena itu pasien akan bereaksi jika pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Dengan begitu sasaran pokok dari pengelola rumah sakit adalah memberikan kepuasan kepada pasien selama menggunakan jasa rumah sakit, dengan melayani sebaik-baiknya dengan harapan akan timbul keinginan untuk merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan jasa di rumah sakit tersebut.

RSIA Srikandi IBI Jember merupakan rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu dan kekhususan lainnya. Jumlah layanan yang ada di RSIA Srikandi IBI Jember antara lain UGD 24 jam, poli umum, poli gigi, poli kebidanan dan kandungan, poli anak, poli KIA meliputi KB, pemasangan IUD, Implan, imunisasi. Jumlah dokter sekitar 12 terdiri dari 5 dokter umum, 2 dokter gigi, dan 5 dokter spesialis. Jumlah bidan sekitar 23 orang bidan dan jumlah perawat sekitar 6 orang perawat. Sebagai rumah sakit yang hanya memberikan pelayanan khusus kepada ibu dan anak maka RSIA Srikandi IBI Jember harus benar-benar memperhatikan mutu pelayanannya.

Indikator mutu pelayanan rumah sakit adalah akreditasi. Sehubungan dengan hal tersebut RSIA Srikandi IBI Jember akan melakukan akreditasi dalam upaya mencapai tingkat pelayanan paripurna. Dalam akreditasi rumah sakit salah satu indikator yang dipakai untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah nilai *BOR (Bed Occupancy Rate)*, *ALOS (Average Length Of Stay)*, *TOI (Turn Over Interval)*, *BTO (Bed Turn Over)*, *NDR (Net Death Rate)*, dan *GDR (Gross Death Rate)*.

Berikut ini gambaran pencapaian pelayanan kesehatan di RSIA Srikandi IBI Jember antara tahun 2010-2012;

Tabel 1.1 Tingkat Efisiensi dan Mutu Pengelolaan RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2010-2012

Indikator Pelayanan Kesehatan	Tahun			Rata-rata	Standar Depkes RI
	2010	2011	2012		
BOR Perinatologi	-	-	74%		60%-85%
BOR	65%	48%	57%	57%	
AvLOS	3 hari	3 hari	3 hari	3 hari	6-9 hari
TOI	3 hari	4 hari	2 hari	3 hari	1-3 hari
BTO	70 kali	61 kali	73 kali	68 kali	40-50 kali
NDR	0	0	0,4	0,1	< 25 per/mil
a. LK	0	0	0	0	
b. PR	0	0	0,4	0,1	
GDR	0	0	2,4	0,8	< 45 per/mil
a. LK	0	0	1,6	0,5	
b. LK	0	0	0,8	0,3	

Sumber: Statistik Laporan RSIA Srikandi IBI Jember periode tahun 2012

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diukur mutu layanan yang ada di RSIA Srikandi IBI Jember melalui indikator *Bed Occupancy Rate* (BOR) yaitu prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit. Terdapat kesenjangan yang terjadi yaitu pada tahun tahun 2011 nilai BOR sebesar 48% dan di tahun 2012 nilai BOR sebesar 57%. Diketahui nilai BOR tahun 2011 dan 2012 belum sesuai standar, sedangkan pada tahun 2010 nilai BOR sebesar 65%, dimana sudah sesuai standar yang ditetapkan Depkes (Departemen Kesehatan) yaitu antara 60%-85%, maka diketahui terjadi ketidakstabilan nilai BOR. Jumlah rata-rata BOR yang belum memenuhi standar dapat menunjukkan mutu pelayanan RSIA Srikandi IBI Jember belum maksimal, hal ini berarti kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit belum terpenuhi secara optimal.

Mengukur mutu dari sebuah pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara menilai persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Persepsi dan harapan dapat diukur dengan menggunakan metode *services quality*.

Dimana metode tersebut merupakan model yang banyak digunakan diberbagai industri jasa atau layanan karena memiliki sejumlah keunggulan, yaitu instrumen *services quality* telah berkembang menjadi semacam standart untuk penilaian atas berbagai dimensi mutu pelayanan (Qurainy, 2012). Sedangkan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan model *importance performance analysis*. Model *importance performance analysis* berusaha melihat tingkat signifikansi atribut kualitas di mata konsumen dan menghubungkannya dengan beberapa kriteria kualitas yang diukur (Kitcharoen dalam Satriotomo, 2011). Model *importance performance analysis* merupakan metode pengukuran kepuasan konsumen yang mendasarkan pola analisisnya pada pengaruh dua faktor, yakni harapan konsumen akan kinerja sebuah produk atau jasa, dan kenyataan yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas jika kinerja produk atau jasa sama atau bahkan melebihi harapan semula. Sebaliknya, konsumen akan tidak puas jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapannya.

Dari hasil studi pendahuluan yang didapat maka perlu dilakukan analisis mutu sebagai dasar dalam memenuhi harapan pasien dan dapat lebih memahami kebutuhan pasien dan dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan kesehatan RSIA Srikandi IBI Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis mutu pelayanan RSIA Srikandi IBI Jember menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan RSIA Srikandi IBI Jember menggunakan metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis*.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menilai mutu kinerja dan harapan layanan RSIA Srikandi IBI Jember dilihat dari dimensi *tangibles* (bukti terukur) dalam memberikan pelayanan.
- b. Menilai mutu kinerja dan harapan layanan RSIA Srikandi IBI Jember dilihat dari dimensi *Reliability* (keandalan) dalam memberikan pelayanan.
- c. Menilai mutu kinerja dan harapan layanan RSIA Srikandi IBI Jember dilihat dari dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dalam memberikan pelayanan.
- d. Menilai mutu kinerja dan harapan layanan RSIA Srikandi IBI Jember dilihat dari dimensi *Assurance* (jaminan) dalam memberikan pelayanan.
- e. Menilai mutu kinerja dan harapan layanan RSIA Srikandi IBI Jember dilihat dari dimensi *Empathy* (empati) dalam memberikan pelayanan.
- f. Mencari prioritas dalam memecahkan masalah berdasarkan pemetaan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk meningkatkan efektivitas layanan RSIA Srikandi IBI Jember dalam memenuhi harapan penggunaanya.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mengakomodasi informasi dan masukan masyarakat tentang kebutuhan pelayanan kesehatan yang sebenarnya di RSIA Srikandi IBI Jember.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat dengan memanfaatkan semua aspek yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan RSIA Srikandi IBI Jember.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.