

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah salah satu pusat layanan umum bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki peran penting dalam lingkup bermasyarakat, sehingga masyarakat menuntut adanya pelayanan yang cepat, mudah, dan nyaman (Hanoum dkk, 2022). Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menjadikan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit juga semakin bertambah. Oleh karena itu rumah sakit dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para pasiennya untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimum kepada para pasiennya. Kepuasan itu dapat diperoleh dari fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya. Kepuasan pasien tersebut dapat menjadi tolak ukur bagi pihak rumah sakit menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan pada awal perkembangannya dan lembaga yang berfungsi sosial. Tetapi dengan adanya rumah sakit umum menjadikan salah satu pelayanan kesehatan lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Rumah Sakit Umum Bunda adalah satu dari sekian layanan Kesehatan milik organisasi sosial yang berada di Kota Lhokseumawe. Layanan Kesehatan ini telah teregistrasi sejak tanggal 7 Mei 2015 dengan nomor surat izin 503/050/SIPRS/2012 dan tanggal surat izin 7 Mei 2015 dari Walikota Lhokseumawe, dan berlaku sampai 6 Mei 2017. Setelah mengadakan proses akreditasi RS seluruh Indonesia dengan proses akhir di tetapkan status lulus akreditasi rumah sakit.

Data kunjungan yang diperoleh dari RSU Bunda mulai dari Januari sampai dengan Desember 2023 mengalami fluktuasi jumlah kunjungan pasien rawat inap, untuk data jumlah kunjungan pasien rawat inap terlampir (Lampiran 1).

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan masih sangat perlu dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda ini dengan metode SERVQUAL dan TRIZ, yang mana pada metode SERVQUAL akan ditentukannya perbandingan kinerja jasa pada atribut-atribut yang relevan dengan standar untuk masing-masing atribut jasa dengan kata lain, metode ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Pada metode TRIZ akan memberikan solusi dengan menawarkan 40 prinsip solusi untuk mengatasi kontradiksi masalah yang terjadi berdasarkan 39 sistem parameter. Pada metode TRIZ juga terdapat empat prosedur pengerjaan TRIZ yang mana akan mendeskripsikan masalah spesifik (*specify problem*), mengeneralisasi masalah (*general problem*), mencari solusi (*general solution*), dan menyesuaikan general solusi (*specify solution*). Berdasarkan hasil observasi dan uraian diatas maka saya tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan Metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth* (TRIZ) di Rumah Sakit Umum Bunda”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe?
2. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) guna meningkatkan kualitas pada Rumah Sakit Bunda Lhokseumawe?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang diprioritaskan dengan Metode *Teoriya Resheniys Izobretatelskikh Zadachth* (TRIZ) terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bunda Lhokseumawe?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Rumah Sakit Bunda Lhokseumawe guna meningkatkan kualitas
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan yang diprioritaskan dengan Metode *Teoriya Resheniys Izobretatelskikh Zadacth* (TRIZ) terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bunda Lhokseumawe.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 

Dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah didapat selama dibangku perkuliahan dengan cara membandingkan teori-teori ilmiah yang ada dengan permasalahan di Rumah Sakit Bunda Lhokseumawe khususnya mengenai konsep jasa, kualitas pelayanan, serta metode pengaplikasiannya di lapangan.
2. Bagi Jurusan Teknik Industri
  - a. Mempererat hubungan antara pihak jurusan dengan pihak Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe
  - b. Memperkenalkan Jurusan Teknik Industri sebagai disiplin ilmu terapan yang sangat berguna dan bermanfaat bagi rumah sakit.
3. Bagi Rumah Sakit
  - a. Memberikan gambaran terkait tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe saat ini.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah pasien rawat inap pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2023 di Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe.

### **1.5.2 Asumsi**

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisioner dan bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Bunda Lhokseumawe.
2. Semua data yang didapat dari kuisioner yang disebarkan kepada responden dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
3. Data dan informasi yang diperoleh dari rumah sakit dianggap benar.