

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. 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 dibidang 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 Dr. H. Kumpulan Pane merupakan layanan kesehatan milik pemerintah Kota Tebing Tinggi yang beralamat di jalan dr. Kumpulan Pane Kec. Tebing Tinggi Kota. Rumah sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit umum dikota Tebing Tinggi yang berdiri sejak tahun 1958. Berdasarkan observasi pasien dirumah sakit ini khususnya pasien rawat inap mengeluhkan pelayanan rumah sakit diantaranya, pelayanan yang kurang optimal, keterlambatan kunjungan dokter, alat kesehatan dan peralatan medis yang kurang memadai, tingkat kebersihan yang kurang memadai, lingkungan yang kurang bersih dan kurangnya keamanan karena sering terjadi kehilangan barang diruangan rawat inap. Oleh karena itu peningkatan terhadap kualitas pelayanan masih sangat perlu dilakukan di

Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane ini. Berdasarkan uraian diatas maka saya tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ)* di Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Faktor-faktor apa saja yang termasuk kedalam kategori memburuk dan butuh perbaikan dari hasil kepentingan dan kepuasan pada pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dr.H. Kumpulan Pane?
2. Bagaimana usulan perbaikan berdasarkan metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRZ)* terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang termasuk kedalam kategori memburuk dan butuh perbaikan dari hasil kepentingan dan kepuasan pada pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan berdasarkan metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRZ)* terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat bisa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Dapat menerapkan dan mengembangkan Ilmu yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan dengan cara membandingkan teori-teori ilmiah yang ada dengan permasalahan yang ada di Rumah Sakit khususnya mengenai konsep jasa, kualitas, metode serta pengaplikasiannya dilapangan.

2. Bagi Jurusan Teknik Industri
 - a. Mempererat hubungan antara pihak universitas dengan pihak Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.
 - b. Memperkenalkan Jurusan Teknik Industri sebagai forum disiplin ilmu terapan yang sangat bermanfaat bagi Rumah Sakit.
3. Bagi Rumah Sakit
 - a. Memberikan gambaran tentang keunggulan dan kelemahan dari pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.
 - b. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane saat ini.
 - c. Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan dan upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

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

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah pasien rawat inap tahun 2022 di Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.
2. Responden yang terlibat dalam penelitian adalah laki-laki dan perempuan yang berusia 20-50 tahun keatas.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisioner dan responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.
2. Semua data yang didapat dari kuisioner yang disebarkan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
3. Informasi yang diperoleh dari rumah sakit dianggap benar.