Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Begitu pula dalam suatu perusahaan yang wajib bertanggung jawab atas kesehatan pekerjanya dengan memberikan fasilitas poliklinik atau asuransi kesehatan. Namun, banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh poliklinik. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau poliklinik harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kepuasan pasiennya.

Pihak poliklinik harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti keinginan dan kebutuhan serta sejauhmana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan poliklinik. Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud oleh pihak poliklinik. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan.

PT. Widya Bhakti Inti adalah badan usaha yang dimiliki oleh Yayasan Dana Pensiun INTI dan Koperasi Karyawan PT. INTI yang memiliki misi untuk meningkatkan layanan kesehatan yang berkesinambungan bagi pelanggannya. Karena pasien hanya merasakan hasil sebuah kepuasan atau ketidakpuasan dari pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan tanpa bisa memiliki jasa tersebut.

Keluhan yang dialami oleh pasien selama di Poliklinik Widya Bhakti Inti salah satunya yaitu laboratorium yang masih kurang lengkap sehingga pasien harus di

rujuk ke laboratorium lain. Atas dasar hal tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **Analisis Kualitas Pelayanan Poliklinik Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) di PT.Widya Bhakti Inti.**

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam uraian yang dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka pada dasarnya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan-perbaikan terhadap sistem pelayanan untuk memperoleh hasil yang maksimal. Oleh karena itu Identifikasi Masalah yang ditetapkan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi manajemen mengenai harapan pasien tentang pelayanan dengan harapan pasien terhadap pelayanan Poliklinik?
2. Seberapa besar kesenjangan antara harapan pelayanan yang dipersepsikan pihak manajemen dengan harapan pasien?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan saat ini, dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Widya Bhakti Inti?
4. Seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kenyataan pelayanan dengan yang diharapkan pasien?
5. Apa spesifikasi pelayanan yang diberikan untuk memperbaiki pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan jasa terhadap pasien yang menggunakan jasa di Poliklinik Widya Bhakti Inti. Berdasarkan identifikasi di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menilai bagaimana persepsi manajemen pada pelayanan terhadap harapan yang diinginkan pasien.
2. Untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelayanan yang dipersepsikan manajemen dengan harapan pasien.
3. Untuk menilai pelayanan yang diberikan saat ini dan harapan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Widya Bhakti Inti.

4. Untuk mengukur seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kenyataan pelayanan dengan yang diharapkan pasien.
5. Usulan perbaikan pelayanan dengan membuat spesifikasi pelayanan.

1.4. Pembatasan Masalah

Pembatasan ini bertujuan untuk membuat penelitian ini lebih fokus dan tidak meluasnya penelitian, dan agar penelitian ini dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan *Parasuraman's Servqual Model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, yakni menggunakan analisis terhadap *gap* 1 dan *gap* 5, dan QFD (*Quality Function Deployment*).

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERUNTUKAN
ABSTRAK
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan *service quality* (Servqual) dan *Quality Function Development* (QFD) sebagai dasar pemikiran, dan landasan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada terutama dalam kepuasan pelanggan.

Bab 3 Metodologi Pemecahan Masalah

Bab ini berisikan tentang cara memecahkan masalah serta langkah-langkah dalam memecahkan masalah yang berbentuk *flowchart* pemecahan masalah.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berisikan mengenai pengumpulan data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dan pengolahan data tersebut dengan menggunakan metode *Parasuraman's Servqual Model* dan QFD (*Quality Function Deployment*).

Bab 5 Analisis

Bab ini berisikan analisis terhadap penelitian yang telah dilakukan pada Poliklinik Widya Bhakti Inti mengenai kepuasan pelanggan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian sesuai dengan analisis yang telah dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN