

**USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH  
SAKIT SARTIKA ASIH TERHADAP PASIEN RAWAT  
INAP MENGGUNAKAN METODE IPA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Calvin Yusuf**

**NPM : 6131801219**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**2023**

**USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH  
SAKIT SARTIKA ASIH TERHADAP PASIEN RAWAT  
INAP MENGGUNAKAN METODE IPA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Calvin Yusuf**

**NPM : 6131801219**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Calvin Yusuf  
NPM : 6131801219  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH  
SAKIT SARTIKA ASIH TERHADAP PASIEN RAWAT  
INAP MENGGUNAKAN METODE IPA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Januari 2023

**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

**Pembimbing Tunggal**

31/01/2023

(Ir. Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU  
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Calvin Yusuf

NPM : 6131801219

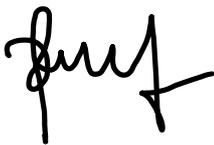
dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**“USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT SARTIKA ASIH  
TERHADAP PASIEN RAWAT INAP MENGGUNAKAN METODE IPA”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 11 Januari 2023



Calvin Yusuf

NPM : 6131801219

## ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat mendasar bagi umat manusia, dan untuk menunjang hal tersebut maka dibutuhkan fasilitas kesehatan yang baik. Rumah Sakit Sartika Asih merupakan salah satu rumah sakit yang berada didalam naungan POLRI. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien maupun keluarga pasien maka didapati bahwa didalam rumah sakit tersebut masih terdapat banyak masalah mengenai mutu layanan didalamnya

Dalam penelitian ini digunakan dua metode didalamnya. Dalam penentuan atribut dilakukan studi literatur dan dilakukan juga wawancara kepada pasien untuk mencari apakah terdapat atribut yang baru. Berikutnya dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan untuk menentukan apakah kuesioner yang akan disebarakan sudah sesuai. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner dan berikutnya dilakukan pengolahan data. Data diolah dengan menggunakan metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu layanan oleh pihak rumah sakit.

Didapatkan sebanyak 6 buah atribut yang dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan pada Rumah Sakit Sartika Asih ini. Terdapat 10 buah usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan mutu layanan dari Rumah Sakit Sartika Asih. Contoh usulan perbaikan yang diberikan adalah melakukan renovasi pada lokasi-lokasi yang sering digunakan oleh pasien, mengganti ubin lantai yang telah rusak, dan menyediakan *checklist* untuk setiap pekerjaan kebersihan di kamar maupun kamar mandi.

## **ABSTRACT**

*Health is one of the most necessities of life for mankind, and to support this, good health facilities are needed. Sartika Asih Hospital is one of the hospitals under the auspices of the POLRI. Based on the results of interviews with patients and their families, it was found that in the hospital there were still many problems regarding the quality of services in it.*

*This study used two methods in it. In determining the attributes, a literature study was carried out and interviews were conducted with patients to determine whether there were new attributes. Next, a preliminary questionnaire was distributed to determine whether the questionnaire to be distributed as appropriate. Furthermore, the distribution of questionnaires was carried out and then data processing was carried out. The data is processed using the IPA method to determine priority improvements that need to be improved to improve the quality of service by the hospital.*

*There were 6 attributes could be improved to improve service quality at Sartika Asih Hospital. So for the improvement 10 suggestions can be given to improve the quality of services from Sartika Asih Hospital. Examples of proposed improvements include renovating locations frequently used by patients, replacing damaged floor tiles, and providing a checklist for every cleaning job in rooms and bathrooms.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan anugrahNya, penulisan Skripsi ini dengan judul " Usulan Perbaikan Mutu Layanan Rumah Sakit Sartika Asih Terhadap Pasien Rawat Inap Menggunakan Metode IPA" dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penelitian Skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan S1 program studi Teknik industry di Universitas Khatolik Parahyangan Kota Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak kali mengalami banyak masalah. Masalah-masalah yang ada tersebut dapat diatasi dengan bantuan keluarga, dan juga banyak pihak lainnya sampai akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. pada kesempatan kali ini penulus ingin mengungkapkan banyak terima kasih kepada setiap orang yang membantu dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Terlebih khusus penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Marihot Nainggolan selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan skripsi hingga selesai.
2. Pihak Rumah Sakit Sartika Asih Bandung yang telah memberikan ijin dan menyediakan tempat untuk menjadi objek penelitian inidan juga telah membantu dalam proses penelitian skripsi ini
3. Seluruh Responden, pasien dan keluarga pasien yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dari peneliti dan juga bersedia dalam menjawab pertanyaan dari peneliti.
4. Teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan dan bantuan untuk penulis dalam melakukan penelitian Skripsi ini hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan mutu layanan untuk Rumah Sakit di Indonesia. Selain itu penulis memohon maaf yang sebesar-sebesarnya jika terdapat kesalahan pada penulisan skripsi ini.

Jakarta, 12 Januari 2023

Penulis





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar belakang masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan perumusan masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan dan asumsi masalah .....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-8
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa .....	II-2
II.3 <i>Importance Performande Analysis</i> (IPA) .....	II-4
II.4 Uji Validitas .....	II-5
II.5 Uji Reabilitas .....	II-6
II.6 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT) .....	II-6
II.7 Ishikawa Diagram .....	II-7
II.8 Atribut Penelitian .....	II-8
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Identifikasi Atribut .....	III-1
III.2 Kuesioner Penelitian .....	III-2
III.3 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	III-4
III.4 Penyebaran dan Hasil Kuesioner Penelitian .....	III-5
III.5 Uji Validitas .....	III-6
III.6 Uji Reabilitas .....	III-6

III.7	Nilai Tingkat Kepentingan, Ekspektasi, dan Presepsi .....	III-7
III.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-7
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1	Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2	Usulan Perbaikan Atribut.....	IV-3
IV.2.1	Usulan Perbaikan Atribut A2 .....	IV-4
IV.2.2	Usulan Perbaikan Atribut A3 .....	IV-6
IV.2.3	Usulan Perbaikan Atribut A5 .....	IV-7
IV.2.4	Usulan Perbaikan Atribut A6 .....	IV-7
IV.2.5	Usulan Perbaikan Atribut A20 dan A22.....	IV-9
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Kunjungan Pasien Di RS Bhayangkara Sartika Asih ..	I-2
Tabel I.2	Daftar Pengalaman Positif Yang Dirasakan Responden .....	I-5
Tabel I.3	Daftar Pengalaman Negatif Yang Dirasakan Responden.....	I-6
Tabel II.1	Interpretasi Nilai $\alpha$ Alpha Indeks Korelasi .....	II-6
Tabel II.2	Atribut Penelitian.....	II-8
Tabel III.1	Hasil Wawancara Identifikasi Atribut Baru .....	III-2
Tabel III.2	Rekap Atribut Yang Muncul Dalam Wawancara .....	III-3
Tabel III.3	Pertanyaan Mengenai Tingkat Kepentingan Pasien .....	III-6
Tabel III.4	Pertanyaan Mengenai Harapan Pasien .....	III-7
Tabel III.5	Pertanyaan Mengenai Presepsi Pasien.....	III-8
Tabel III.6	Rekap Uji Validasi Kuesioner Pendahuluan .....	III-9
Tabel III.7	Rekap Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	III-13
Tabel III.8	Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Ekspektasi, Dan Presepsi.....	III-15
Tabel III.9	Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Performansi .....	III-16
Tabel III.10	Rekap Matriks IPA.....	III-18
Tabel IV.1	Deskripsi Atribut.....	IV-2



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Ulasan Negatif Dari Pasien Di Rumah Sakit Sartika Asih.....	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian .....	I-8
Gambar II.1	Model 5 Gap SERVQUAL .....	II-3
Gambar II.2	Matriks IPA.....	II-4
Gambar II.3	Ishikawa Diagram.....	II-7
Gambar III.1	Data Jenis Kelamin .....	III-11
Gambar III.2	Data Usia Pasien.....	III-12
Gambar III.3	Data Jenis Pekerjaan .....	III-12
Gambar III.4	Matriks IPA.....	III-17
Gambar IV.1	Diagram Ishikawa A2 .....	IV-4
Gambar IV.2	Diagram Ishikawa A3 .....	IV-6
Gambar IV.3	Diagram Ishikawa A5 .....	IV-7
Gambar IV.4	Diagram Ishikawa A6 .....	IV-8
Gambar IV.5	Diagram Ishikawa A20 .....	IV-9
Gambar IV.6	Diagram Ishikawa A22 .....	IV-9



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Data Profil Responden .....	A-1
LAMPIRAN B Data Tingkat Kepentingan .....	B-1
LAMPIRAN C Data Ekspektasi.....	C-1
LAMPIRAN D Data Presepsi .....	D-1
LAMPIRAN E Checklist Kebersihan .....	E-1
LAMPIRAN F Kuesioner Penelitian .....	F-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pertama ini akan berisi mengenai pendahuluan dari penelitian ini . bab ini akan di mulai dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir adalah metodologi penelitian.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia merupakan satu satunya mahluk ciptaan Tuhan yang paling sempurna. Untuk tetap hidup manusia membutuhkan beberapa kebutuhan yang mendasar. Menurut Abraham Maslow manusia memiliki lima tingkat kebutuhan hidup yang mendasar yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan penghargaan dan yang tertinggi adalah kebutuhan akan aktualisasi diri (Abraham Maslow,1943).

Dari kelima kebutuhan tersebut kebutuhan fisiologis merupakan tingkatan terendah didalam tingkatan kebutuhan manusia atau juga dapat disebut kebutuhan yang paling mendasar. Kebutuhan fisiologis ini adalah setiap kebutuhan yang diperlukan untuk tetap hidup seperti oksigen, makanan, minuman, istirahat, dan lain lain. Diatas kebutuhan fisiologis manusia juga membutuhkan rasa aman. Kebutuhan akan rasa aman ini merupakan hal berikutnya yang menjadi dasar kebutuhan manusia setelah kebutuhan fisiologisnya terpenuhi. Hal-hal yang termasuk di dalam kebutuhan akan rasa aman adalah keamanan, pekerjaan, property, dan yang terakhir adalah kesehatan. Untuk menunjang kebutuhan akan rasa aman ini khususnya kesehatan ini dibutuhkan fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai baik dari segi teknologi, kelayakan, dan pelayanan.

Fasilitas pelayanan kesehatan dapat dibagi menjadi 5 jenis yaitu rumah sakit umum, rumah sakit khusus, puskesmas, klinik pratama, dan yang terakhir adalah posyandu (BPS Jawa Barat,2020). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat pada tahun 2020 Jawa Barat memiliki 310 rumah sakit umum,

67 rumah sakit khusus, 1091 puskesmas, 3487 klinik pratama, dan 52599 posyandu. dari 310 rumah sakit umum di Jawa Barat Kota Bandung hanya memiliki 10 rumah sakit umum (BPS Jawa Barat,2020).

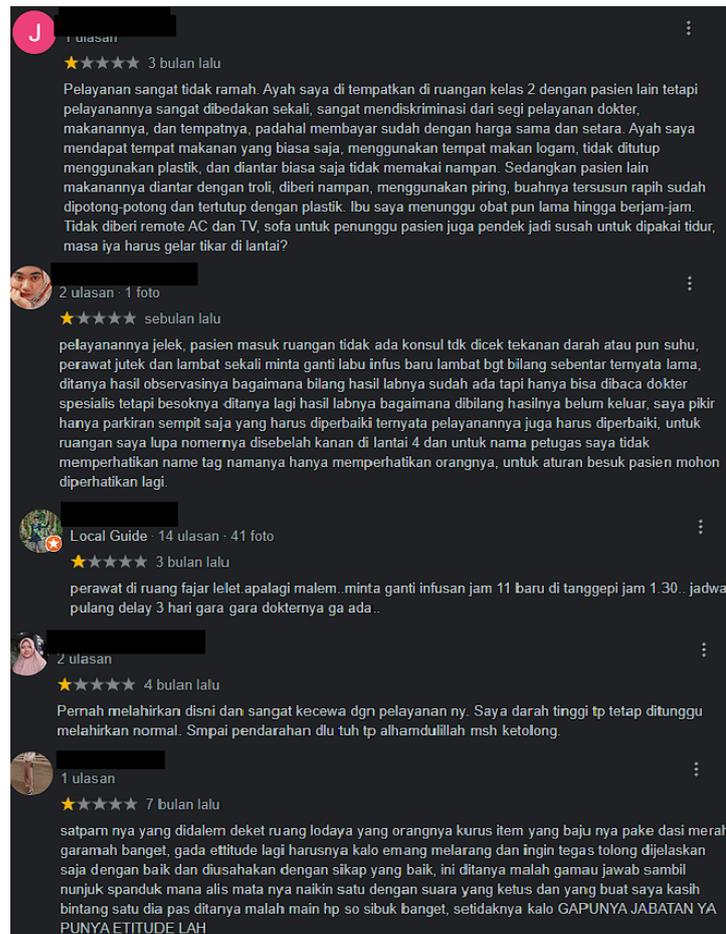
Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih merupakan salah satu dari 10 rumah sakit umum yang terdapat di Kota Bandung. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit yang pada mulanya merupakan klinik bersalin yang dibangun pada tahun 1957 oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Polisi Priangan yang terletak di Kota Bandung. Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kota Bandung jumlah kunjungan pasien ke RS Bhayangkara Sartika Asih tiap tahun selalu meningkat (Data Rumah Sakit Sartika Asih,2021). Berikut ini merupakan tabel jumlah kunjungan pasien mulai dari tahun 2016-2020.

Tabel I.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien di RS Bhayangkara Sartika Asih

Fasilitas Kesehatan	Tahun	Jumlah pasien rawat inap	Jumlah pasien rawat jalan	Total pasien per tahun
RS Bhayangkara Sartika Asih	2016	9878	57922	67800
	2017	10543	61356	71899
	2018	12595	85846	98441
	2019	15737	110375	126112
	2020	87938	87938	175876

(Sumber:Data Rumah Sakit,2021)

Tetapi dengan jumlah pasien yang terus meningkat setiap tahunnya ini dapat menimbulkan masalah mengenai pelayanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Contoh masalah yang muncul adalah pelayanan pendaftaran yang lama karena jumlah pekerja yang tidak sesuai dengan jumlah pasien, fasilitas kamar yang kurang baik, pekerja yang tidak ramah, hasil pemeriksaan yang lama, dan masih banyak lagi. Berdasarkan ulasan di Google.com Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Ini Mendapatkan nilai 3,3 Dari 5 poin penuh ([shorturl.at/lulJ8](https://shorturl.at/lulJ8)). Berikut ini merupakan contoh-contoh ulasan negatif dari pasien mengenai RS Bhayangkara Sartika Asih.



Gambar I.1 Ulasan Negatif dari Pasien di Rumah Sakit Sartika Asih  
(Sumber: Google.com)

Gambar I.1 ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan didalam pelayanan yang berikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini khususnya dalam pelayanan rawat inap.Selain itu juga alasan penulis memilih Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung ini sebagai objek penelitian adalah karena setelah dilakukan wawancara kepada salah satu orang yang pernah menjalani perawatan inap di rumah sakit tersebut bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut masih kurang mulai dari waktu pendaftaran, waktu tunggu masuk ke ruangan, sampai ke pelayanan yang diberikan oleh perawat masih kurang baik. Rawat inap juga dipilih sebagai topik penelitian ini karena berdasarkan hasil kuisisioner, ulasan Google, dan juga hasil dari wawancara kepada pasien kebanyakan masalah yang di katakan bersumber dari pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Oleh karena alasan tersebut maka akan dilakukan penelitian untuk memberikan usulan terhadap masalah mutu

layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih khususnya dalam pelayanan rawat inap dengan menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA).

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih merupakan rumah sakit umum yang didirikan oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Polisi Priangan yang terletak di Kota Bandung. Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini terletak di Jl. Moh. Toha No.369, Ciseureuh, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat. Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini merupakan satu satunya rumah sakit yang berada didalam naungan Polda Jabar. Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini masuk didalam rumah sakit dengan kelas D. Menurut keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2010 Rumah Sakit umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan medik paling sedikit 2 pelayanan medik spesialis dasar (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia,2010) . Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada ulasan terhadap rumah sakit tersebut dapat dilihat pada Gambar I.1 maka didapati banyak ulasan negatif mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih khususnya dalam pelayanan rawat inap.

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi maka peneliti menyebarkan kuesioner untuk para pengguna fasilitas kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Kuisisioner ini disebar untuk mengetahui seberapa baik mutu layanan yang diberikan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih kepada pasiennya, pengalaman positif yang pernah dialami di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih, dan pengalaman negatif yang pernah dialami di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Kuisisioner ini memiliki tujuan untuk mengetahui apa saja pengalaman yang dirasakan mengenai mutu layanan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih apakah mutu pelayanannya dapat berkesan positif atau negatif bagi para pasien. Kuisisioner ini disebar pada bulan April pada tahun 2022. Berikut ini merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada para responden yaitu pasien maupun keluarga pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih.

1. Apakah anda pernah menerima perawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih dalam 3 bulan terakhir ?

2. Apakah mutu layanan yang diberikan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Sudah cukup baik?
3. Apakah pengalaman positif yang pernah anda alami mengenai pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih?
4. Apakah pengalaman negatif yang pernah anda alami mengenai pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih?

Berdasarkan hasil dari kuisisioner ini maka didapatkan 16 orang reponden yang mengisi kuisisioner tersebut dan pernah menerima perawatan di Rumah Sakit Sartika Asih Bandung dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Berdasarkan hasil kuisisioner tersebut maka didapatkan maka rata-rata nilai kepuasan yang diberikan oleh pelanggan adalah sebesar 2 dari 5 poin. Hal ini diakibatkan karena para pasien atau keluarga pasien Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini merasa mutu layanan yang diberikan kurang baik dan memberikan kesan yang negatif pula.

Berdasarkan kuisisioner tersebut terdapat 6 buah kesan positif yang dibangun oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih terhadap para responden. pengalaman positif yang di rasakan oleh para responden antara lain adalah penampilan fisik bangunan rumah sakit yang baik, keramahan dan kesopanan staff rumah sakit, dan lain-lain. Berikutnya akan diberikan respon dari para responden mengenai pengalaman positif yang dirasakan oleh responden terkait pelayanan dari Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih.

Tabel 1.2 Daftar Pengalaman Positif yang Dirasakan Responden

No	Pengalaman Positif
1	Rumah sakit cukup bagus
2	Suster, dokter ramah
3	Pelayanan baik dari dokter, satpam, suster
4	Satpam ramah, dokter baik
5	Pelayanan baik, sangat membantu dalam pembuatan bpjs
6	Rumah sakit yang cukup bagus

Selain respon positif terdapat juga respon negatif yang dirasakan responden mengenai mutu layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih . Terdapat 16 buah respon dari pengalaman negatif yang dirasakan oleh para responden mulai dari pelayanan staff yang tidak baik,

pelayanan yang tidak sopan, waktu menunggu yang sangat lama, kurangnya lahan parkir, harga yang tidak sesuai, ruangan yang kotor, dan fasilitas yang lengkap. berikut ini merupakan respon dari para responden mengenai pengalaman negatif yang dirasakan saat mendapat pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih.

Tabel I.3 Daftar Pengalaman Negatif yang Dirasakan Responden

No	Pengalaman Negatif
1	Pelayanan kurang baik
2	Satpam tidak sopan
3	Waktu menunggu untuk obat sangat lama saya menunggu 3 jam
4	Kurangnya lahan parkir
5	Pelayanan buruk dan waktu menunggu sangat lama
6	Cara suster menyuruh satpam untuk menegur yang besuk sangat tidak baik. Cara berbicara susternya sangat tidak baik
7	Harga tidak masuk akal, pekerjajanya juga takut mendekati padahal saya tidak sakit covid.
8	Waktu masuk ke igd sampai ke ruangnya sangat lama, fasilitas kamar buruk, suster jutek, administrasi sangat lama.
9	Antrian di apotek sangat lama
10	Pelayanan tidak ramah, waktu tunggu obat yang sangat lama
11	Pelayanan pendaftaran sangat lama, sistem antrian yang tidak jelas, pelayanan juga tidak ramah
12	Layanan pendaftaran sangat lama saya menunggu dari jam 5.30 dan saya menunggu sampai puku 11.00 dan belum dipanggil
13	Pelayanannya buruk
14	Pelayanan buruk dan ruang yang kotor
15	Manajemen parkirnya kurang baik untuk penulisan waktunya ditulis manual saya tunggu 1 jam dan bayar 5000
16	Dokter jaga sangat jutek

Berdasarkan hasil dari kuisisioner ini maka dapat dilihat bahwa kebanyakan responden mengalami pengalaman yang negatif dari pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih dan berdasarkan hasil kuisisioner ini juga dapat dilihat bahwa kebanyakan responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini bisa dibilang buruk. Maka dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini perlu dilakukan pembenahan didalam mutu layanannya terlebih khusus pada bagian rawat inap agar dapat meningkatkan mutu layanan untuk pasien yang berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ini. Pemilihan fokus perbaikan

mutu layanan pada rumah sakit ini khususnya pada bagian rawat inap karena berdasarkan hasil wawancara, ulasan pada laman google, dan juga hasil dari kuesioner ini mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan mutu layanan dan khususnya pada bagian rawat inap. Usulan perbaikan mutu layanan ini dilakukan dengan menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA). Pemilihan metode IPA ini dilakukan berdasarkan karena IPA ini dapat memberikan perbaikan terhadap mutu pelayanan dengan cara memberikan rekomendasi faktor-faktor apa saja yang dapat menjadi prioritas perbaikan dari sebuah mutu layanan. Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mutu layanan dari Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung terhadap pasien rawat inap?
2. Artibut apa saja yang menjadi prioritas dalam peningkatan mutu layanan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ?
3. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih ?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki pembatasan masalah dan juga asumsi penelitian. Hal ini harus dilakukan agar dapat mempermudah proses penelitian. Berikut ini merupakan beberapa batasan masalah dari penelitian ini

1. Penelitian hanya dilakukan hingga tahap usulan dan tidak sampai ke tahap implementasi.
2. Penelitian dilakukan kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

Berikut ini juga akan diberikan asumsi dalam jalannya proses penelitian ini. berikut ini merupakan asumsi dari penelitian ini

1. Dalam penelitian ini biaya tidak diperhitungkan
2. Tidak ada perubahan yang signifikan di dalam pelayanan ke pasien Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung selama penelitian.
3. Hasil dari pendapat pasien adalah pendapat yang benar dan sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan ini akan menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Berikut ini merupakan tujuan penelitian.

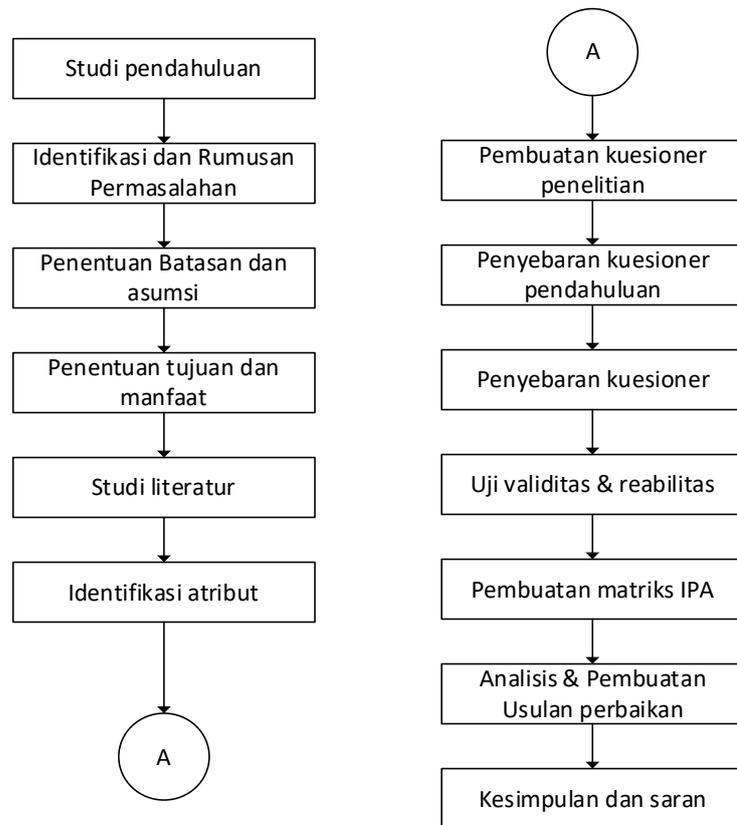
1. Mengetahui mutu layanan untuk pasien rawat inap dari Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung
2. Mengetahui apa saja atribut yang harus menjadi prioritas dalam peningkatan mutu layanan Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih.
3. Mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik kepada pihak Rumah Sakit, penulis dan juga kepada pembaca. Manfaat yang dapat diberikan adalah dalam hal berikut. Membantu pihak Rumah Sakit Bhanyangkara Sartika Asih dalam usaha peningkatan mutu layanan sehingga dapat membuat pasien puas dengan pelayanannya.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian akan membahas tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian. Selain itu juga disebutkan metode-metode yang digunakan sesuai persoalan. Dengan begitu, proses penelitian dapat berjalan secara tersistematis. Berikut ditampilkan diagram alir dari metodologi penelitian.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

### 1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan ini dilakukan dengan cara melakukan observasi di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih sebagai objek penelitian dan juga melakukan wawancara terhadap pasien yang pernah mencoba layanan kesehatan di Rumah Sakit Sartika Asih. Setelah itu juga dilakukan studi literatur mengenai permasalahan yang telah terlihat.

### 2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dalam tahapan ini dilakukan pencarian masalah yang ada pada mutu pelayanan Rumah Bhayangkara Sakit Sartika Asih. Pencarian masalah ini didapat dari hasil data observasi dan juga hasil wawancara dengan pelanggan yang pernah di rawat pada Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih. Setelah didapatkan masalah yang ingin diangkat maka akan disusun rumsusan permasalahan.

3. Penentuan batasan dan asumsi  
Penentuan batasan masalah dilakukan untuk membatasi permasalahan yang dihadapi agar permasalahan yang diteliti menjadi lebih mengerucut. Sedangkan asumsi dilakukan untuk menyederhanakan permasalahan tetapi tidak membuat pengaruh yang signifikan terhadap hasil penelitian.
4. Studi literatur  
Dalam tahap ini dilakukan mencari teori-teori yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian ini. teori-teori ini didapatkan dengan cara membaca buku, jurnal, dan artikel.
5. Identifikasi atribut  
Sebelum masuk ke dalam pembuatan dan penyebaran kuesioner maka harus dilakukan identifikasi atribut terlebih dahulu. Identifikasi atribut ini dilakukan untuk mencari apakah terdapat atribut baru yang muncul atau tidak.
6. Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner  
Kuisisioner dibuat dan di sebarkan kepada para pasien rawat inap maupun yang pernah merasakan pengalaman rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Kuisisioner ini disebar dan dikumpulkan untuk keperluan penelitian.
7. Uji Validitas dan Reabilitas  
Setelah data-data hasil kuisisioner didapatkan maka langkah berikutnya adalah harus dilakukan uji validitas dan reabilitas, kedua uji ini dilakukan untuk memastikan data yang dikumpulkan itu valid dan reliabel.
8. Pembuatan Matriks IPA  
Selanjutnya jika sudah dilakukan kedua uji tersebut maka data dapat olah dengan menggunakan metode service quality untuk fasilitas kesehatan. Setelah itu data tersebut diolah untuk mendapatkan atribut mana saja yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *importance Performance Analysis (IPA)*.
9. Analisis dan pembuatan Usulan perbaikan  
Dalam tahap ini akan dilakukan Analisa dari hasil pengolahan data. Atribut mana saja yang harus di tingkatkan untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. dan juga akan dilakukan pembuatan usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk pihak Rumah sakit.

10. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran ini akan berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini dan saran apa saja yang dapat diberikan untuk Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung dalam meningkatkan mutu pelayanannya.