

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era globalisasi saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari produk atau jasa yang dihasilkan. Rumah Sakit (RS) sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk pasien-pasiennya. Jika pelayanan yang dirasakan kurang dari yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan. Sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan lebih besar dari yang diharapkan maka timbul suatu kepuasan.

Menurut Kotler (2000), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, kepuasan maupun ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa RS pilihannya. Tetapi, jika pasien merasa tidak puas maka mereka tidak akan menggunakan jasa RS itu lagi.

Untuk menciptakan kepuasan pasien dalam suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih

banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Upaya untuk perbaikan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh RS untuk dapat merebut pelanggan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara mengetahui apa saja yang menjadi indikator kepuasan pasien agar pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan sesuai dengan temuan indikator.

Dalam tugas akhir ini, penulis mencoba menentukan variabel-variabel indikator kepuasan pasien, khususnya untuk pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum (RSU) Muhammadiyah Bandung dengan cara membagikan kuosioner pada beberapa pasien rawat inap untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tersebut. Pada kuosioner tersebut terdapat banyak variabel-variabel sebagai bahan uji. Untuk memudahkan menentukan variabel mana sajakah yang menjadi indikator kepuasan pasien dapat digunakan suatu metode statistika, yaitu analisis faktor.

Analisis faktor adalah suatu teknik dalam statistika multivariat untuk menganalisa hubungan internal antara sejumlah besar variabel sebagai hubungan linier dan dapat mereduksi variabel-variabel tersebut menjadi lebih sedikit. Tujuan dari analisis faktor adalah menggambarkan hubungan antara variabel-variabel sebenarnya yang tidak teramati kuantitasnya yang disebut sebagai faktor umum (Johnson, 1956).

Analisis faktor dibedakan menjadi 2 macam metode, yaitu: analisis faktor eksploratori dan analisis faktor konfirmatori. Analisis faktor eksploratori biasanya dilakukan pada taraf awal penelitian dengan tujuan untuk menghasilkan suatu hipotesis mengenai hubungan internal antara variabel yang dapat dinyatakan

dalam sejumlah kecil faktor umum. Sedangkan analisis faktor konfirmatori dilakukan untuk menguji hipotesis setelah dilakukannya analisis faktor eksploratori. Dalam tugas akhir ini akan digunakan analisis faktor eksploratori untuk membuat hipotesis mengenai hubungan-hubungan yang terjadi dalam data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung yang telah direduksi.

Dalam analisis faktor eksploratori dan analisis faktor konfirmatori, terdapat beberapa metode yang telah dikembangkan untuk menaksir parameter dalam analisis faktor. Metode-metode tersebut adalah metode komponen utama yang dikembangkan oleh Hotelling tahun 1933, metode maksimum likelihood yang dikembangkan oleh Lawley tahun 1940, metode analisis image yang dikembangkan oleh Guttman tahun 1953, metode analisis kanonik yang dikembangkan oleh Rao dan Haris sekitar tahun 1955-1962, metode analisis faktor alpha yang dikembangkan oleh Harman dan Jones tahun 1965, dan metode pemfaktoran sumbu utama.

Dari sekian banyak metode penaksir parameter yang tersedia, dalam tugas akhir ini akan dijelaskan dan digunakan metode komponen utama dan metode maksimum likelihood. Kedua metode tersebut akan penulis bandingkan untuk mengetahui metode mana yang lebih baik dalam analisis faktor.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam mengemukakan permasalahan dan mengarahkan pembahasan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapa jumlah faktor umum (m) yang dipilih untuk data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung?
2. Bagaimana interpretasi hasil penaksiran parameter menggunakan metode komponen utama dan metode maksimum likelihood dari data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung?
3. Metode analisis faktor manakah yang lebih tepat/sesuai untuk diterapkan pada data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung?
4. Variabel-variabel manakah yang menjadi indikator kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, maka dalam hal ini perlu adanya pembatasan masalah agar tujuan penulisan dapat tercapai. Masalah akan dibatasi pada beberapa hal di bawah ini:

1. Karakteristik pasien rawat inap, antara lain: dewasa (berusia antara 15 sampai 60 tahun), minimal telah menjalani rawat inap selama 1 hari, dalam keadaan sadar dan mampu diajak berkomunikasi.
2. Dalam penaksiran parameter digunakan metode komponen utama dan metode maksimum likelihood.
3. Model faktor yang digunakan adalah model faktor ortogonal.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jumlah faktor umum (m) yang dipilih untuk data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung.
2. Untuk mengetahui interpretasi hasil penaksiran parameter menggunakan metode komponen utama dan metode maksimum likelihood.
3. Untuk mengetahui metode analisis faktor yang tepat/sesuai dengan data tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung.
4. Untuk mengetahui variabel-variabel mana saja yang menjadi indikator kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Bandung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : MATERI PRASYARAT

Bab ini menjelaskan tentang materi-materi prasyarat sebagai materi pokok yang menjadi dasar teori dalam analisis faktor.

BAB III : ANALISIS FAKTOR

Bab ini membahas mengenai definisi analisis faktor, model faktor, metode penaksir komponen utama, metode penaksir maksimum likelihood dan rotasi faktor.

BAB IV : STUDI KASUS

Bab ini membahas studi kasus dari penelitian yang dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil studi kasus dan bab-bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat memberi manfaat.

