

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era situasi *hyper competition* saat ini yang dialami oleh setiap badan usaha, baik badan usaha yang bergerak di bidang manufaktur, perdagangan maupun jasa senantiasa perlu memperhatikan mengenai keunggulan bersaing badan usaha yang sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan *superior value* yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya. Terkait dengan keputusan konsumen dalam menentukan menggunakan suatu produk jasa atau barang, setiap badan usaha harus dapat membuat suatu strategi pemasaran yang tepat dan dapat membuat suatu perencanaan untuk dapat bersaing dimasa kini dan pada masa yang akan datang. Semua perencanaan harus mengacu pada “*consumer oriented*” yaitu dengan mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan konsumen.

Salah satu badan usaha di bidang layanan kesehatan adalah rumah sakit. Dewasa ini pertumbuhan rumah sakit di Indonesia cukup pesat. Berbagai rumah sakit pemerintah maupun swasta saat ini berdiri dan menyediakan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan pemerintah Indonesia, bahkan sebagian mengklaim bahwa pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berstandar internasional.

Di satu sisi hal ini adalah baik bagi masyarakat Indonesia karena akan memberikan kemudahan pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan, namun disisi lain juga masyarakat dihadapkan pada situasi untuk memilih dan memutuskan harus pergi ke rumah sakit yang mana untuk mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhannya. Ketika calon pasien memutuskan untuk membeli suatu produk jasa sebenarnya mereka memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih sebuah produk jasa kesehatan.

Pertumbuhan rumah sakit dari waktu ke waktu menimbulkan persaingan antara sesama rumah sakit, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta. Pada saat ini persaingan rumah sakit tidak hanya terjadi diantara sesama rumah sakit yang ada di Indonesia namun sudah mengarah pada persaingan global yang ditandai dengan semakin agresifnya kegiatan pemasaran pelayanan yang dilakukan oleh negara asing seperti Malaysia dan Singapura.

Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk layanan rumah sakit, harga dan kualitas yang bervariasi. Berdasarkan kondisi pertumbuhan dan persaingan rumah sakit yang terjadi saat ini, masing-masing rumah sakit harus memprioritaskan kepuasan pasien agar mampu bertahan, bersaing serta menguasai pasar.

Secara umum ada dua macam pelayanan perawatan yang diberikan rumah sakit yaitu rawat jalan (*out patient*) dan rawat inap (*in patient*). Ruang rawat inap dari rumah sakit merupakan bagian terpenting dari rumah sakit. Biasanya banyak masalah dan keluhan yang muncul dari pasien rawat inap, hal ini disebabkan pelayanan rumah sakit yang tidak memberi kepuasan terhadap pasien, namun dilain pihak pasien rawat inap merupakan konsumen yang memberikan pemasukan yang terbesar bagi rumah sakit. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang erat dalam menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen rumah sakit.

Pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke instalasi rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan. Mengingat pentingnya peran instalasi rawat inap mengharuskan pengelolaannya dilakukan secara serius untuk menghindari menurunnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit akibat pelayanan

yang kurang memuaskan, karena salah satu indikator yang dapat dilihat untuk melihat kepuasan pasien di rumah sakit adalah jumlah kunjungan pasien secara umum ke rumah sakit.

Pencapaian indikator rata-rata pasien rawat inap per hari di Rumah Sakit Hermina Jatinegara pada tahun 2015 masih belum mencapai sasaran (SAS) yang ditetapkan oleh manajemen rumah sakit. Data pencapaian indikator rata-rata pasien rawat inap per hari terhadap sasaran dapat kita lihat pada laporan eksekutif Rumah Sakit Hermina Jatinegara tahun 2015 pada tabel 1.1.

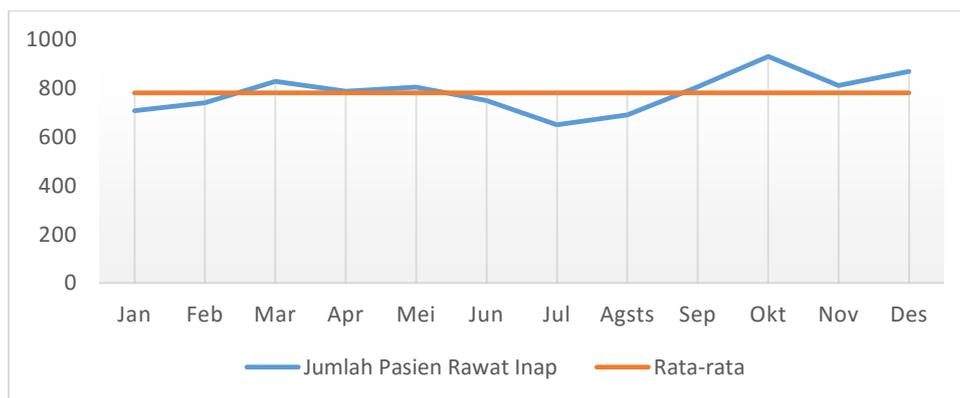
Tabel 1.1. Laporan Eksekutif Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2015

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agsts	Sep	Okt	Nov	Des	Rata-rata
Jumlah Pasien Rawat Inap	708	741	829	789	806	751	650	691	807	932	812	870	782,17

Sumber : Data Rekam Medis Rumah Sakit Hermina Jatinegara tahun 2015

Jumlah pasien di instalasi rawat inap RS Hermina Jatinegara yang berada dibawah rata-rata pencapaian tahun 2015 terjadi pada bulan Januari, Februari, Juni, Juli dan Agustus.

(Gambar 1.1.)



Gambar 1.1. Grafik Pasien Rawat Inap Tahun 2015

Pencapaian jumlah pasien rawat inap per-bulan pada tahun 2015 menjadi perhatian bagi Rumah Sakit Hermina Jatinegara sebagai rumah sakit yang memiliki *brand image* yang

baik, artinya masih banyak masyarakat yang belum tergarap oleh pelayanan Rumah Sakit Hermina Jatinegara.

Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka kemungkinan besar dia akan kembali untuk menggunakan jasa yang sama, demikian juga sebaliknya. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kita kepada orang lain.

Berbicara mengenai kualitas dalam sektor non-manufaktur (organisasi jasa) sektor yang dirasakan oleh pelanggan, didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan pelanggan atau keinginan dan persepsi mereka. Jadi, kepuasan pelanggan berarti bahwa bentuk barang/pelayanan yang mereka terima sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Pengalaman pasien selama dilayani di rumah sakit seringkali merupakan faktor penentu apakah mereka akan kembali ke rumah sakit tersebut atau tidak. Jika mereka merasa puas terhadap layanan yang diberikan suatu rumah sakit, biasanya mereka akan kembali dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang-orang terdekatnya. Sebaliknya, jika mereka kecewa, mereka akan bercerita tentang kekecewaannya tersebut kepada banyak orang, tidak hanya kepada orang-orang yang dikenalnya, bahkan kepada orang yang baru dikenalnya sekalipun.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitifitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektifitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

Dalam menghadapi persaingan yang terjadi, pihak manajemen rumah sakit harus terus berupaya untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi, efektifitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana. Berdasarkan hal tersebut, penulis membuat asumsi bahwa pencapaian jumlah pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Jatinegara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di rumah sakit.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen mengkonsumsi barang/jasa.

Dengan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan analisa pengaruh pelayanan dokter, perawat, sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang beralamat di Jalan Raya Jatinegara No. 126 Jakarta Timur.

1.2. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti, yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara?
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara?

3. Apakah terdapat pengaruh sarana dan prasarana rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara?
4. Apakah pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan sarana dan prasarana secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah pasien rawat inap di instalasi rawat inap Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang dirawat di bulan Juni tahun 2016. Variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan sarana dan prasarana serta kepuasan pasien.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.
3. Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan kemampuan dalam proses pembelajaran dan kemampuan identifikasi masalah-masalah yang muncul pada saat memberikan pelayanan, serta upaya pemecahan masalah untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, perawat, sarana dan prasarana di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.
2. Bagi rumah sakit adalah hasil analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dapat digunakan rumah sakit untuk memperbaiki ataupun meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan (*continuous improvement*), sehingga tingkat kepercayaan masyarakat pengguna jasa pelayanan terhadap institusi rumah sakit berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan dan *brand* rumah sakit di mata masyarakat.
3. Bagi dokter, hasil analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di Rumah Sakit Hermina Jatinegara menjadi masukan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan dokter secara berkesinambungan kepada pasien.
4. Bagi perawat, hasil analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Hermina Jatinegara menjadi masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.
5. Bagi Dinas Kesehatan, hasil analisa kepuasan pasien dapat dipergunakan sebagai masukan dalam meningkatkan standar mutu pelayanan kesehatan di wilayah cakupannya.
6. Bagi akademik, dapat dijadikan acuan dan referensi tambahan bagi penelitian sejenis lebih lanjut.