

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik maupun dipasar internasional. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk bertahan ditengah kondisi seperti ini. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang lebih murah, penyerahan yang lebih cepat, pelayanan yang baik dan dapat memuaskan kebutuhan konsumen sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa, kualitas layanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *profit strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus.

Pemerintah Indonesia, khususnya Departemen Kesehatan RI, telah menerapkan berbagai kebijaksanaan yang bertujuan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kita ketahui dari tahun ketahun rumah sakit yang ada di Indonesia semakin berkembang, tentu hal ini akan menjadikan suatu persaingan bisnis bagi para pendiri dan investor rumah sakit. Untuk menyikapi hal ini rumah sakit tetap harus memiliki banyak pasien atau kelayakannya terhadap rumah sakit tinggi, pihak rumah sakit harus selalu mengembangkan perusahaannya atau rumah sakitnya dengan kinerja serta pelayanannya yang baik. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan di tuntut memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan kesehatan.

Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam hal peraturan, struktur dan teknologi telah merubah wajah Rumah sakit di seluruh dunia. Perubahan-perubahan yang terjadi telah mengurangi hambatan-hambatan yang ada bagi perusahaan jasa rumah sakit untuk melakukan ekspansi. Perubahan-perubahan tersebut memungkinkan rumah sakit untuk memperluas pelayanan yang diberikan kepada pasiennya dan menjadikan makin kompetitif satu sama lain. Perubahan-perubahan tersebut juga telah mengakibatkan adanya perubahan perilaku konsumen (*consumer behavior*) sehingga pihak rumah sakit harus melakukan pemikiran ulang terhadap kebijakan-kebijakan strategisnya untuk menjaga kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat tercapainya kepuasan pasien.

Beberapa tahun belakangan industri rumah sakit di Indonesia makin menunjukkan peningkatan yang cukup berarti. Pada tahun 2015, jumlah rumah sakit di Indonesia mencapai 2.488 rumah sakit yang terbagi menjadi Rumah Sakit Publik dan Rumah Sakit Privat. Rumah sakit public di Indonesia dikelola oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, TNI/POLRI, kementerian lain serta swasta non profit (organisasi keagamaan dan organisasi sosial). Jumlah rumah sakit public di Indonesia sampai dengan tahun 2015 sebanyak 1.593 RS yang terdiri dari 1.341 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 252 Rumah Sakit Khusus (RSK). Berbeda dengan rumah sakit publik, rumah sakit privat dikelola oleh BUMN dan swasta (perorangan, perusahaan dan swasta lainnya). Pada tahun 2015 terdapat rumah sakit privat di Indonesia yang terdiri dari 608 RSU dan 287 RSK (Kementerian Kesehatan RI: Health Statistics, 2015-2016)

Kualitas layanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan perusahaan, dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh banyak faktor, antara lain: karyawan, system, teknologi dan keterlibatan pasien. Hal ini menumbuhkan strategi baru dalam pemasaran yang mana esensi yang terkandung ialah fokus pada pasien. Komitmen akan kalitas layanan yang berorientasi pada pasien merupakan masyarakat

utama dalam menunjang keberhasilan bisnis. Ujung tombak pelaksanaan strategi yang diterapkan oleh institusi yaitu para karyawan harus benar-benar memahami dan mampu mengimplementasikan di lapangan, sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk dilakukan oleh institusi dapat diterjemahkan dengan baik oleh karyawan.

Pada dasarnya meningkatkan kinerja agar dapat tercapai kualitas jasa yang tinggi dapat dievaluasi melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien dirumuskan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan setelah pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono,2005:350). Konsumen mempunyai gambaran tentang kualitas pelayanan dari pengalaman yang baik terhadap kinerja yang telah diberikan, diharapkan pasien dapat menjadi bagian dari *long term profit* bagi institusi. Jika rumah sakit sudah mendapatkan citra buruk dihadapan masyarakat, maka pihak rumah sakit harus segera memperbaiki kinerja baik dari pelayanan maupun fasilitas yang di berikan oleh pihak rumah sakit dari penilaian pasien secara langsung. Dalam melakukan perbaikan yang ada di rumah sakit tentu membutuhkan biaya yang cukup banyak, hal ini merupakan faktor penghambat kinerja rumah sakit karena kebutuhan dana akan semakin bertambah seiring dengan besarnya kegiatan ekspansi yang dilakukan oleh rumah sakit.

Rumah sakit Baptis Batu adalah rumah sakit swasta yang berada di kota Wisata Batu. Rumah sakit Baptis Batu merupakan rumah sakit tipe madya yang setara dengan rumah sakit pemerintah tipe C. Visi Rumah sakit Baptis Batu yaitu: “Menjadi Rumah sakit pilihan Utama masyarakat Malang Raya karena pelayanan Prima berdasarkan Kasih Kristus”. Rumah sakit Baptis Batu memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain klinik umum, klinik gigi dan mulut, dan klinik spesialis, instalasi gawat darurat, serta rawat inap yang terdiri dari kelas I, II, III, VIP, dan VVIP. Serta

dilengkapi pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, fisioterapi, anestesi, home care, hotel care, dan medical spa. Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu sebanyak 100 tempat tidur. Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya.

Beberapa tahun yang lalu sebelum adanya pergantian Direktur, rumah sakit Baptis Batu terkenal bagus dalam kualitas pelayanan maupun fasilitas yang ada, tetapi setelah pergantian Direktur Rumah Sakit Baptis Batu pada tahun 2014 sampai dengan sekarang adanya penurunan pasien yang signifikan. Dan banyaknya masyarakat menilai rumah sakit Baptis Batu tidak seperti dulu lagi. Dengan begitu Rumah Sakit Baptis Batu merupakan pilihan objek penelitian yang dilihat dari beberapa kasus yang ada.

Indikator mutu atau kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dapat dinilai dengan melihat *Bed Occupancy Rate* (BOR) Rata-rata Pemanfaatan Tempat Tidur, *Average Length of Stay* (ALoS) Rata-rata Lama Hari Perawatan, *Bed Turn Over* (BTO) Frekuensi Pemakaian Tempat Tidur, *Turn Over Internal* (TOI) Rata-rata jumlah dari tempat tidur tidak terpakai dan beberapa indikator lainnya. *Bed Occupancy Rate* (BOR) yaitu prosentase pemakaian tempat tidur pada satu waktu tertentu, indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dari tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter dari BOR ini idealnya antara 60-85% (Wiyono, 2000:586). Rumah Sakit Baptis Batu saat ini belum memenuhi standart BOR ideal yaitu 48,50%, ALoS 2,93%, TOI 3,15% (*Medical Record* RSBB, 2016).

Mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya

yang tersedia dirumah sakit dengan wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat.

Menurut penelitian Conway dan Wilcocks (1997: 131-140) terdapat enam demertian atas kualitas pelayanan industri instalasi rawat inap rumah sakit yang meliputi *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian) yang dapat dijadikan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Penelitian ini dibuat untuk menilai kualitas pelayanan pada kinerja rumah sakit yang dilihat dari kepuasan pasien dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menentukan Penilaian Kualitas Pelayanan pada Kinerja Rumah Sakit Baptis Batu berdasarkan perspektif pasien dengan menggunakan pendekatan metode IPA ?
2. Bagaimana strategi pengalokasian dana yang baik bagi Rumah Sakit Baptis Batu berdasarkan Kinerja Perusahaan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mendiskripsikan Penilaian Kualitas Pelayanan pada Kinerja Rumah Sakit Baptis Batu berdasarkan perspektif pasien dengan menggunakan pendekatan metode IPA
2. Untuk menganalisis faktor –faktor pilihan dan cara strategi alokasi danayang baik dalam kepuasan pasien di Rumah Sakit Baptis Batu berdasarkan Kinerja Perusahaan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Rumah Sakit Baptis Batu antara lain:

1. Sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan layanan yang akan dilakukan Rumah Sakit Baptis Batu
2. Sebagai bahan evaluasi penilaian kinerja yang dianggap penting oleh pasien di Rumah Sakit Baptis Batu
3. Sebagai manfaat bagi rumah sakit dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan dan mengoperasikan serta memelihara tingkat layanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa depan.
4. Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa yang sedang melakukan penelitian program S1 dengan judul yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa kesehatan.

