

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

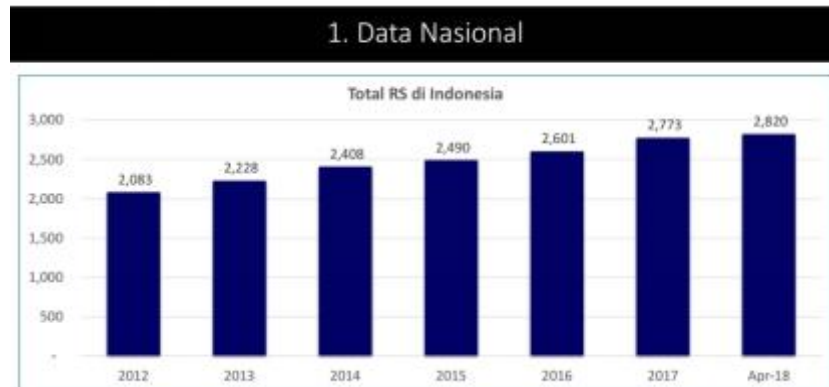
### **I.1 Latar Belakang**

Perubahan sektor jasa menjadi penting dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu dari kebutuhan dasar adalah kebutuhan akan layanan kesehatan. Pelaku di industri pelayan kesehatan ialah Rumah Sakit, Klinik, Dokter, Laboratorium Klinis, Perusahaan Farmasi, Apotik, Toko Obat, dan Penyembuhan Alternatif (sumber : Kompas.com)

Khususnya pada pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit menurut WHO (supriyanto & ernawati, 2010;31) dalam nur salam, 2016 ialah tindakan komprehensif satu organisasi sosial dan medis, yang memiliki fungsi menyediakan layanan kesehatan untuk lebih banyak orang sekitar mendapatkan penanganan kuratif maupun preventif. Pengelolaan rumah sakit bertujuan agar menghasilkan produk pelayanan kesehatan dan keinginan konsumen dari beranekaragam kualitas jasa tersebut (nur salam, 2016).

Seiring berjalannya waktu, rumah sakit kini bukan hanya mengemban misi sosial akan tetapi telah masuk ke aspek bisnis. Usaha rumah sakit non pemerintah di Indonesia sudah bertumbuh sangat banyak, di pusat maupun di desa. Jasa tempat pengobatan swasta bermunculan, kepemilikan perorangan, ada rumah sakit jaringan dan ada juga rumah sakit yang berlabel internasional. Sehingga dalam pengelolaan suatu rumah sakit saat ini, perlu mengupayakan untuk lebih memasarkan rumah sakitnya. Ketatnya persaingan di bisnis pelayanan orang sakit. Saat ini pasien dihadapan oleh banyaknya pilihan rumah sakit sehingga pasien mempunyai asa cukup mulia terhadap pelayanan yang berkualitas dan profesionalisme dihadirkan pihak rumah sakit.

Usaha rumah sakit atau usaha dibidang kesehatan adalah prospek bisnis yang akan cermerlang kedepannya. Tidak hanya keuntungan mempesona dan juga tahan kemelut ekonomi, namun pula potensi di masa depan yang akan meningkat signifikan karena jumlah penduduk Indonesia yang terus bertambah, yang saat ini diperkirakan diatas 260 juta jiwa dan income perkapita yang terus meningkat serta semakin meningkatnya kesadaran manusia terhadap gaya hidup sehat.



Sumber : persis.or.id

Gambar 1. Data Nasional

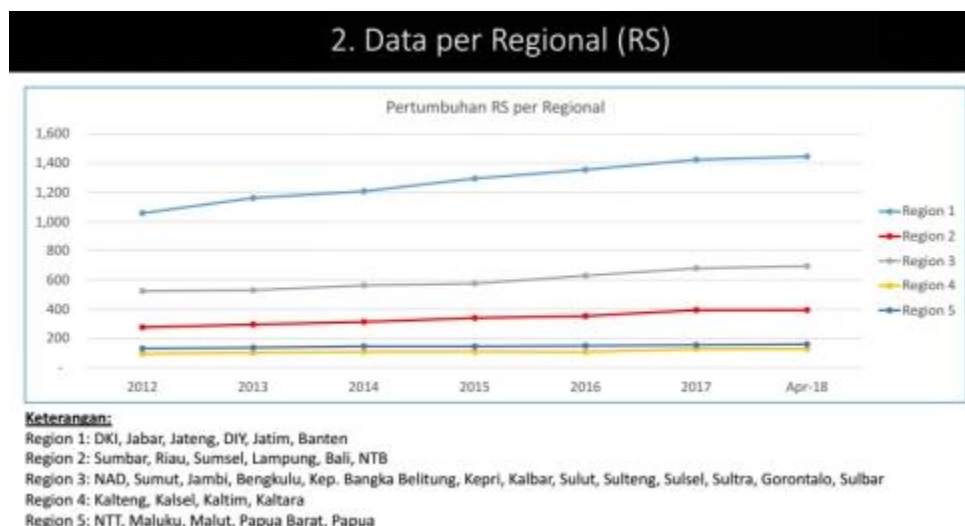
Banyaknya pelaku usaha, saat ini di Indonesia terus bertambah - tambah. Mulai tahun 2012 terdapat kenaikan yaitu rata - rata 5,2%.



Sumber : persis.or.id/litbang

Gambar 2. Grafik RS

Rata – rata pertumbuhan RS pemerintah lebih kecil dibandingkan RS non pemerintah yaitu 7 %. Sedangkan RS pemerintah yaitu 3%.



Sumber : Internet

Gambar 3. Data Rumah Sakit Di Indonesia

Data diatas menunjukkan pertambahan RS di wilayah Indonesia yang dirinci berdasarkan per regional. Bila dilihat pada regional 1 yaitu DKI, Jawa Barat, Jateng, DIY, Jatim dan Banten mengalami pertumbuhan yang signifikan dibandingkan dengan regional lainnya. Di wilayah DKI Jakarta merupakan salah satu yang mengalami pertumbuhan rumah sakit. Total rumah sakit yang terdapat di DKI Jakarta ada 195 dengan rincian ialah 133 rumah sakit plat merah dan 62 rumah layanan kesehatan swasta. Jumlah total *hospital* tiap tahun mengalami pertumbuhan dan perkembangan, membentuk setiap rumah sakit kompetitif untuk memperoleh hati pasien sehingga rumah sakit perlu berbenah diri dengan memberi pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien. Daftar pelayanan kesehatan di wilayah jakarta pusat misalnya, kurang lebih ada 24 rumah sakit, 36 puskesmas, 4 klinik utama dan 49 klinik pratama. (sumber: <https://www.tipssehatcantik.com>)

Data ini menunjukkan bahwa di wilayah jakarta pusat memiliki potensi untuk terus meningkatkan. Melalui jasa kesehatan, Produk layanan kesehatan yang ditawarkan yaitu rawat jalan, rawat inap, obat - obatan, laboratorium, pemeriksaan penunjang medis dan lain - lain. Banyaknya puskesmas, klinik utama, klinik pratama dan praktek pribadi dokter umum serta spesialis menunjukkan potensi akan kebutuhan pelayanan berobat pulang kian besar ketimbang tawaran jasa lainnya sehingga manajemen rumah sakit perlu

memberikan perhatian pada produk jasa pelayanan rawat jalan. Ada 24 rumah sakit yang terdaftar dibawah kementerian kesehatan dan dinas provinsi DKI Jakarta khusus diwilayah jakarta pusat. Diantaranya adalah Rumah Sakit Husada Jakarta sebagai rumah sakit swasta. Secara historis bernama "Jang Seng Se" yang didirikan dr. Henry beserta kolega yang disebut "Jang Seng Ie" saat ini disebut Asosiasi Husada. Pada tahun 1971, Gubernur meresmikannya dengan nama Rumah Sakit Husada. Rumah Sakit Husada menduduki tanah seluas 66.764 m<sup>2</sup>, lengkap dengan fasilitas penunjang medis dan non-medis.

Rumah Sakit Husada, Jakarta menjalani akreditasi 4 kali sebagai pelayanan kesehatan. Sejumlah pengalaman dan perbaikan yang telah dicapai oleh Rumah Sakit Husada Jakarta, tidak membuat orang berkeinginan berbondong-bondong menikmati pelayanan kesehatan yang mereka tawarkan.

Data yang kami peroleh dari bagian rekam medik dan informasi RS Husada Jakarta. Menurut data empiris yang didapat dari Rumah Sakit Husada Jakarta 2016 - 2018, diketahui bahwa pertumbuhan jumlah pasien berobat jalan Rumah Sakit Husada Jakarta mengalami fluktuatif dimana dari tahun 2016 ke tahun 2017.

Tabel .1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2016 S/D 2019

No.	Bulan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	JANUARI	12644	11006	12241
2	FEBRUARI	12156	10932	10762
3	MARET	13656	12903	12818
4	APRIL	13337	12903	12455
5	MEI	12461	12352	11883
6	JUNI	11919	10246	10210
7	JULI	10057	12188	12884
8	AGUSTUS	12308	12581	12367
9	SEPTEMBER	11130	11246	12328
10	OKTOBER	12440	12524	13061
11	NOVEMBER	12059	12092	12638
12	DESEMBER	11685	11618	12296
Total		145852	140895	145943
Rata - Rata		12154.33	11882.58	12161.92
Kenaikan/Penurunan %			-2.24%	2.35%

Sumber : Data RS Husada Jakarta

Berdasarkan tabel diatas, kunjungan pasien yang berkonsultasi ke dokter sangat fluktuasi yang dimana total kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2016

lebih tinggi dari total pelanggan periode sesudahnya akan tetapi pada tahun 2018 meningkat lagi menjadi lebih tinggi sedikit dibandingkan pada tahun 2016 sedangkan ditahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 2,35% dari tahun 2017, Sehingga dengan demikian rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan layanan terbaik bagi pasien dan bekerja secara profesional dari para karyawan agar pasien merasa puas. Namun sayangnya, dengan pengalaman yang panjang dan prestasi yang pernah dicapai tidak membuat RS Husada Jakarta dapat mempertahankan atau bahkan mengembangkan rumah sakit menjadi rumah sakit pilihan pertama bagi masyarakat. Semua usaha yang dilakukan pihak jasa pencegahan dan pengobatan orang sakit bertujuan kepada kebahagiaan pelanggan. Kegembiraan pelanggan ialah hal – hal perlakuan istimewa demi merengkuh kesuksesan organisasi karena keberlangsungan hidup perusahaan jasa ditentukan oleh pelanggan. Sebab pelanggan – pelanggan yang puas akan menjadikan hal yang berdampak. Menurut lucas (dalam Andyan Pradipta Utama, 2016:132) menyatakan bahwa kepuasan itu zat penting untuk bertambahnya konsumen yang loyal. Artinya kalau yang didapatkan layanannya melewati yang diinginkan oleh pelanggan hingga tercapai kepuasan pelanggan tersebut namun bila yang didapatkan pelayanan dibawah dari yang diharapkan maka kepuasan pelanggan tidak tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan pola interaksi pelayan kesehatan kepada pasien. Kotler,2000:72 (dalam andyan Pradipta Utama, 2016:133) menjelaskan bahwa kualitas sebagai kesemua tanda dan perilaku produk atau pelayanan disebabkan dari kompetensi dalam menyenangkan keperluan yang diinginkan. Oleh karenanya kualitas pelayanan harus ditingkatkan RS Husada Jakarta. Kualitas pelayanan keperawatan dalam menjamin dan memberikan asuhan keperawatan diperlukan adanya sikap profesionalisme (Alfian, 2013). Profesionalisme keperawatan adalah tingkah laku yang dibentuk untuk melayani seseorang. Profesionalisme itu salah satu elemen bermakna guna membangun penghormatan dan penghargaan kepada pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan kepada pasien rawat jalan yang sedang menunggu obat di depan ruang farmasi RS Husada Jakarta dengan metode wawancara. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien rawat jalan yang

sedang menunggu di depan ruang farmasi, didapatkan 6 dari 10 pasien (60%) mengatakan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan RS Husada Jakarta, sedangkan 4 pasien (40%) menyatakan tidak puas. Wawancara lebih lanjut dengan Ibu Yuni sebagai pejabat koordinator hubungan masyarakat (HUMAS) RS Husada Jakarta mengatakan bahwa masih ada keluhan yang disampaikan melalui kotak saran yang ada. Dikatakan bahwa terkadang perawat lambat dalam memberi respon ketika pasien membutuhkan bantuan. Kotak saran yang lain menyampaikan suka memainkan handphone ketika saat dinas. Hal ini tentu terkait erat dengan profesionalisme.

Disisi yang lain, bila dilihat berdasarkan uraian diatas maka potensi terbesar untuk meningkatkan pendapatan (income) rumah sakit adalah dengan mengoptimalkan pendapatan dari jasa pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu instalasi rawat jalan RS Husada Jakarta berkeinginan memperbaiki diri dengan mempersembahkan layanan kesehatan yang apik dan profesional guna menambah kegembiraan pasien. Instalasi rawat jalan RS Husada Jakarta dianggap perlu melakukan langkah - langkah perbaikan terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan, dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap jasa layanan kesehatan yang ada. Tantangan yang sangat mendasar yakni saat pegawai harus profesional guna menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas bersandar terhadap konsumen di tempat pelayanan kesehatan dengan berbagai keunikan. Pasien – pasien bermacam – macam, contoh : hadir konsumen – konsumen suka bersoal jawab, hadir konsumen – konsumen berat bibir, hadir konsumen – konsumen banyak bersuara, dan hadir konsumen – konsumen toleran. Konsumen – konsumen bersama keunikannya yang hadir perlu mengedepankan pengajaran yang serius guna mencocokkan dengan pikiran mereka (Ayu Retno Kumala Dewi dkk, 2012). Sebagai provider yang memberikan layanan jasa kesehatan, maka kebahagiaan pasien ialah sesuatu yang penting sebagai tujuan, yang harus dicukupi dari rumah sakit. Rasa senang pasien merupakan derajat pengecapan pelanggan dimana sesudah membedakan kerja satu atas yang lain serta bertemunya dengan keinginan (solichah supartiningsih, 2017). Jadi untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu pelayanan yang baik secara keseluruhan, baik dari tenaga medis maupun non medis. Cita-cita yang diharapkan oleh RSHJ untuk mewujudkan visi

dan misi serta tingkat kualitas pelayanan yang baik justru tidak diikuti dengan pertumbuhan pasien rawat jalan yang meningkat. Rumah Sakit Husada Jakarta berharap dapat terus mengerek peningkatan pendapatan rumah sakit, yang didapat dari menjual jasa pelayanan kesehatan bagi pasien. Namun hasil yang didapat sejauh ini masih belum cocok visi misi rumah sakit.

Dari uraian diatas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dipengaruhi dari profesionalisme kerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Kartasmita (1997:161) dalam Ayu retno kumala dewi dkk, 2012 bahwa profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara menghadapi orang lain. karena itu profesionalisme pegawai merupakan salah satu prioritas dalam membangun kualitas suatu pelayanan. Berkaca dari penjelasan diatas maka peneliti berkesimpulan atau menduga bahwa ada pengaruh profesionalisme melalui kualitas pelayanan atau pengaruh langsung profesionalisme terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan penjelasan diatas tentang “Analisis Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Servqual”.

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Menurut penulis dari berbagai masalah yang diuraikan diatas, telah dapat teridentifikasi pada beberapa hal penyebab masalah yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di RS Husada Jakarta antara lain: Kepuasan Pelanggan (Y), Profesionalisme (X1) serta Kualitas Pelanggan (X2)

## **I.3 Perumusan Masalah**

Penjelasan uraian pada pendahuluan sebelumnya, sehingga ditetapkan beberapa rumusan masalah antara lain :

- a. Apakah profesionalisme melalui kualitas pelayanan Rumah Sakit Husada Jakarta memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien?
- b. Apakah profesionalisme Rumah Sakit Husada Jakarta memiliki pengaruh langsung terhadap Kepuasan pelanggan?

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

Berasaskan pada problematika yang dijabarkan, penelaahan ditujukan untuk mengkaji agar mengetahui dampak profesionalisme terhadap kepuasan pelanggan yang di mediasi oleh kualitas pelayanan di RS Husada Jakarta, antaranya :

- a. Pengaruh profesionalisme melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
- b. Pengaruh langsung profesionalisme terhadap kepuasan pelanggan

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

Adapun yang menjadi keuntungan yakni :

##### **I.5.1 Manfaat Teoritis**

Kajian pemahaman membuka wawasan baru yang disalurkan oleh peneliti, implikasi manajerial dalam mempertimbangkan profesionalisme kepada konsumen yang bahagia yang di mediasi oleh jasa di RS Husada Jakarta.

##### **I.5.2 Manfaat Praktis**

Bagi RS Husada Jakarta, Membantu RS Husada Jakarta dalam memberikan saran yang bermanfaat sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit terhadap pasien rawat jalan.