

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan jaman. Industri jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan mempunyai prospek yang sangat bagus, karena pelayanan kesehatan sekarang ini tidak terpaku hanya pada pengobatan namun juga memberikan pelayanan dalam rangka usaha untuk pencegahan dan peningkatan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh penyedia jasa layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa kesehatan.

Dalam perkembangannya, sektor industri jasa termasuk dalam hal ini jasa kesehatan, tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna dan efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat akan meningkat dan menjangkau keseluruhan rakyat Indonesia.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa

dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit (Mauludin, 2001).

Secara awam masyarakat lebih mengenal rumah sakit sebagai tempat berobat, dengan fenomena pemahaman adalah pada permasalahan kesakitan, sehingga setiap orang akan berpikir mengunjungi rumah sakit berarti orang sakit yang bertujuan untuk berobat, meskipun dalam pengertian yang sesungguhnya dalam UU Kesehatan No. 23 tahun 2004 dijelaskan bahwa rumah sakit selain melayani upaya *curative* (pengobatan) juga melayani upaya *promotif* (peningkatan), *rehabilitatif* (pemulihan) dan *preventif* (pencegahan) (Kaharuddin, 2008).

Pada era globalisasi seperti sekarang ini masyarakat lebih sadar untuk menjaga dan meningkatkan kesehatannya dengan melakukan perawatan kesehatan atau pencegahan akan adanya penyakit. Hal ini yang mendorong penyedia jasa kesehatan untuk memfasilitasi adanya keinginan masyarakat tersebut. Semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan seperti *medical check up*, *papsmear*, dan *fitness center*, menegaskan bahwa filosofi rumah sakit bukan mengharapkan orang sakit, tetapi meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan (Trisnantoro, 2005).

Fungsi dan kegiatan rumah sakit saat ini tidak sama dengan masa yang lalu, sesuai dengan perkembangan jaman, maka pada saat ini rumah sakit mengalami berbagai perkembangan pula. Perkembangan yang dimaksud paling tidak dapat dibedakan atas empat macam (Kaharuddin, 2008) yakni;

1. Perkembangan pada fungsi yang dimilikinya, jika dahulu fungsi rumah sakit hanya untuk menyembuhkan orang sakit (*nosocomium hospital*), maka pada saat ini telah berkembang menjadi suatu pusat kesehatan (*health centre*). Dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan serta perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran, maka fungsi rumah sakit pada saat ini telah mencakup pula pendidikan dan pelatihan.
2. Perkembangan pada ruang lingkup kegiatan yang dilakukannya, jika dahulu ruang lingkup kegiatannya hanya merupakan tempat beristirahat para musafir (*xenodochium*), tempat mengasuh anak yatim (*phanotrophium*) serta tempat tinggal orang jompo (*gerontoconium*), maka pada saat ini telah berkembang menjadi suatu institusi kesehatan (*health institution*). Dengan munculnya diversifikasi dalam kehidupan masyarakat maka ruang lingkup kegiatan rumah sakit yang semula mencakup berbagai aspek sosial, pada saat ini telah membatasi diri hanya pada aspek kesehatan saja.
3. Perkembangan pada masing-masing fungsi yang dimiliki oleh rumah sakit. Dengan kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran, maka fungsi pelayanan pendidikan dan penelitian yang diselenggarakan oleh rumah sakit tidak lagi pada hal-hal sederhananya saja, tetapi telah mencakup pula hal-hal yang spesialisistik dan bahkan subspezialistik.
4. Perkembangan pada pemilikan rumah sakit, jika dahulu rumah sakit hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan, badan-badan sosial (*charitable hospital*) dan ataupun oleh pemerintah (*public hospital*), maka pada saat ini

tealh didirikan pula oleh berbagai badan-badan swasta (*private hospital*). Rumah sakit yang dahulu tidak pernah memikirkan masalah untung rugi karena semata-mata didirikan untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan (*non-profit*), pada saat ini telah berubah menjadi salah satu kegiatan ekonomi yang berorientasi pada laba (*profit oriented*). Malah untuk yang dikelola oleh badan-badan swasta, kegiatan rumah sakit telah dijadikan sebagai salah satu badan usaha yang mencari keuntungan (*profit making*).

Ketika fungsi rumah sakit mulai berkembang, maka yang dimaksud masyarakat rumah sakit tidak terbatas hanya para dokter dan pemakai jasa pelayanan saja, tetapi juga berbagai tenaga kesehatan dan staff ahli lainnya. Sesuai dengan perkembangan fungsi dan kegiatan rumah sakit tersebut, maka industri jasa rumah sakit tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas layanannya.

Dalam rangka menyusun tatanan pelayanan rumah sakit, peningkatan serta pengembangan pelayanan kesehatan dan fungsi rumah sakit, Departemen Kesehatan RI menentukan standar pelayanan rumah sakit yang berisi kriteria-kriteria penting mengenai jenis disiplin pelayanan yang berkaitan terutama dengan struktur dan proses pelayanan. Selain itu, peningkatan pelayanan kesehatan bukanlah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja, namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personil yang melayaninya.

Berdasarkan temuan Hardiman (2003), sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum sepenuhnya baik. Banyak rumah sakit yang belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter yang sering terlambat datang, pasien harus

menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem pemberian resep online lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum berorientasi pada konsumen dan belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. Kenyataan ini membuat citra rumah sakit di Indonesia tertinggal dibandingkan dengan di luar negeri seperti Malaysia, Singapura. Kondisi seperti ini terekam dalam kajian mengenai kesiapan rumah sakit Indonesia menghadapi era globalisasi yang dilaksanakan oleh Pusat Kajian Pembangunan Kesehatan (Puskabanges) Depkes. Dalam kajian tersebut, Kepala Puskabanges dr. Setiawan Soeparan MPH menyatakan ketidaktepatan diagnosis, mahalny biaya, kurangnya keramahan, waktu tunggu terlalu lama, tak ada kesempatan berkomunikasi dengan dokter serta obat yang berganti-ganti mendorong pasien mencari pelayanan keluar negeri.

Adisasmito (2008) menyatakan setiap tahunnya dilaporkan terjadi peningkatan jumlah penduduk yang berobat ke luar negeri (Penang/Malaysia dan Singapura). Pada tahun 2003, jumlah orang Indonesia yang berobat ke RS Lam Wah Ee di Penang Malaysia sekitar 12.000 orang atau sekitar 32 pasien per hari sedangkan di RS Adventist Malaysia sekitar 14.000 orang atau 38 pasien per hari. Angka peningkatan pasien di RS Adventist Malaysia ini meningkat sampai dengan Juni 2004 menjadi 10.000 orang atau 55 pasien per hari.

Selain itu polemik yang sedang banyak diberitakan media masa belakang ini adalah masalah malpraktik kedokteran. Menurut Hariadi, (2004) masalah ini tidak

saja dihadapi oleh dokter Indonesia, tapi juga menjadi hal yang sering muncul di luar negeri, seperti di Australia terdapat 3,7-10,6% terjadi kesalahan medik. Pasien berobat ke dokter dengan harapan bisa sembuh, sementara dokter nya berupaya untuk kesembuhan pasien, akan tetapi yang terjadi adalah sering munculnya gap atau perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang ada.

Rumah sakit sebagai suatu industri jasa kesehatan seyogyanya mempertimbangkan bahwa pelayanan pelanggan (*customer care*) dan keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan bagian dari sistem pelayanan yang terintegrasi dengan pasien. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan petugas rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan dapat muncul dari kesan pertama pasien saat mendapatkan pelayanan rumah sakit dan pencapaian yang besar dapat terletak pada tindakan-tindakan kecil yang konsisten dilakukan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai suatu industri jasa kesehatan, di satu sisi harus tetap hidup dan sisi lain harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat sebagai pengguna jasa rumah sakit. Apalagi keinginan konsumen yang serba instan dan menginginkan pelayanan prima, mengharuskan manajemen rumah sakit berpikir ekstra keras dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan Dokter sebagai tenaga medis yang melayani pasien.

Dari permasalahan-permasalahan yang sudah dikemukakan diatas terlihat bahwa sistem penyampaian jasa yang terdiri dari dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) rumah sakit di Indonesia, cenderung belum baik. Dukungan fisik (*physical support*) adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan rumah sakit seperti fasilitas gedung, peralatan medis dan non medis yang digunakan, kenyamanan, kebersihan rumah sakit dan lain sebagainya. Sedangkan personal penghubung (*contact personnel*) adalah tenaga medis, paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya, (Suroso, 2011).

Dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, di samping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting, karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pada pelayanan yang diberikan. Sistem penyampaian jasa yang meliputi dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) akan mempengaruhi citra rumah sakit. Dalam dunia pemasaran, pembentukan citra perusahaan yang positif akan sangat membantu perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang sangat ketat maka setiap perusahaan akan berusaha menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata konsumen agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya (Suroso, 2011). Kepercayaan masyarakat erat kaitannya dengan citra dari rumah sakit itu sendiri.

Menurut Kotler (2015), citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra rumah sakit adalah evaluasi secara keseluruhan terhadap rumah sakit dan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, (1) pendapat keseluruhan rumah sakit, (2) pendapat mengenai kontribusi rumah sakit untuk masyarakat dan (3) kesukaan terhadap rumah sakit, (4) pengalaman yang di dapat (Suroso, 2011). Kepercayaan ada jika suatu pihak punya keyakinan terhadap integritas dan reliabilitas pihak lain (Morgan dan Hunt, 1994).

Rumah sakit secara terus-menerus harus meningkatkan citra dan kepercayaan pelanggan. Citra rumah sakit dan kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh sistem penyampaian jasa yang meliputi dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) (Faezal, 2011). Menurut Cooper (1994) pemakaian jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staff medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, biaya perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman. Elemen penghubung (*physical environment* dan *contact personnel*) berpengaruh terhadap citra perusahaan (Nguyen dan Leblanc, 2002, dalam Lita (2005), sedangkan Kotler (2015) menyatakan citra bisa dibentuk melalui symbol, warna, slogan, atribut spesial, bangunan ataupun ruangan fisik.

Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan, rumah sakit selalu berupaya menciptakan kesan unik dalam sistem penyampaian jasa. Rumah sakit diharapkan

mampu mendesain berbagai fasilitas fisik yang mendukung (*physical support*), dan kemampuan dari pada karyawan dan manajemen dalam menciptakan hubungan-hubungan (*contact personnel*) baik internal maupun eksternal. Pihak rumah sakit dapat mengetahui secara tepat apa yang menjadi harapan pelanggan (*customer expectation*) saat ini yang berada dalam target pasarnya, untuk dijadikan dasar dalam merumuskan dan menetapkan arah dari suatu kebijakan dalam mengantisipasi berbagai harapan pelanggan (*customer expectation*) yang terus berkembang.

Berdasarkan pembahasan di atas, peningkatan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) dalam hal ini dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) yang diterapkan suatu rumah sakit akan memudahkan upaya peningkatan citra rumah sakit, dan kepercayaan pelanggan. Citra rumah sakit yang baik akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan (Lita, 2005).

Hasil penelitian Nguyen dan Leblanc (2002) dalam Lita (2005), menyatakan dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh terhadap citra perusahaan. Sistem penyampaian jasa meliputi dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) serta citra rumah sakit berpengaruh simultan terhadap kepercayaan pelanggan (Lita, 2005). Lingkungan fisik (*Physical environment*) dan personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Shamdasani dan Balakrishnan, 2000).

Rumah sakit “Jogja Indonesia Hospital” atau selanjutnya disingkat “JIH” merupakan rumah sakit swasta yang belum lama berdiri di Indonesia khususnya di

Yogyakarta. Selain berorientasi pada laba, rumah sakit “JIH” harus tetap menjalani fungsi sosialnya kepada masyarakat. Untuk dapat bersaing dengan industri jasa kesehatan yang lainnya, rumah sakit “JIH” yang memiliki slogan amanah dalam melayani pasien secara profesional dengan keahlian dan peralatan yang unggul dibidang medis dalam suasana kerja yang harmonis (Humas JIH, 2014) ini diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, selalu berupaya untuk memberikan citra yang baik kepada para pemakai jasanya sehingga pasien menjadi puas dan percaya dengan sistem penyampaian jasa yang dilakukan.

Peneliti telah mewawancarai beberapa pasien Rumah Sakit JIH tentang kesan-kesan mereka yang berkaitan dengan dukungan fisik (*physical support*), dan personal penghubung (*contact personnel*), citra dan kepercayaan mereka terhadap Rumah Sakit “JIH”, dari hasil wawancara tersebut Ibu Liana menyatakan bahwa Rumah Sakit “JIH” memberikan pelayanan yang istimewa, tidak seperti pada Rumah sakit pada umumnya, saat di rawat di rumah sakit “JIH” berasa menginap di hotel berbintang, dokter dan perawat sangat cekatan dan tepat. Disisi lain Bapak Taufik merasa puas dengan pelayan Rumah Sakit “JIH”, beliau puas dengan teknologi peralatan yang ada di Rumah Sakit “JIH” salah satunya URS, dengan URS batu ginjal yang ia derita dapat pecah tanpa dilakukan pembedahan sehingga tidak ada bekas luka. Satu lagi Ibu Eka yang sudah beberapa kali periksa di poliklinik spesialis Rumah Sakit “JIH”, beliau menyatakan prasarana umum dan gedung Rumah Sakit “JIH” bagus, seperti playground, kantin, dll. Selain itu petugas di Rumah Sakit “JIH” baik dan ramah, ruang tunggu di poli juga dirasakan sangat nyaman.

Dengan dilakukannya penelitian sederhana tentang kesan-kesan terhadap Rumah Sakit “JIH”, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Rumah Sakit “JIH” telah melakukan fungsinya sesuai UU Kesehatan No. 23 tahun 2004, yang tidak hanya melayani upaya *curative* (pengobatan) juga melayani upaya *promotif* (peningkatan), *rehabilitatif* (pemulihan) dan *preventif* (pencegahan).

Mengangkat isu praktis yang ada, bahwa apabila sebelumnya sistem pelayanan kesehatan di Indonesia dan sistem penyampaian jasa rumah sakit di Indonesia dinilai cenderung belum baik (Hardiman, 2003), Rumah Sakit JIH berupaya membuat desain fasilitas fisik yang mendukung dan menciptakan hubungan antar personal yang baik di lingkungan internal maupun eksternalnya, sehingga mampu membangun citra yang baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap Rumah Sakit “JIH”.

Berangkat dari pemikiran-pemikiran diatas dan untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan penelitian lebih lanjut berkenaan dengan Pengaruh Dukungan Fisik (*Physical Support*) dan Personal Penghubung (*Contact Personnel*) Terhadap Citra (*Image*) dan Kepercayaan Pasien pada Rumah Sakit "JIH".

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Dalam latar belakang masalah telah dijelaskan bahwa seiring dengan perkembangan industri jasa kesehatan di era globalisasi ini, tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna dan efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat.

Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat akan meningkat dan menjangkau keseluruhan rakyat Indonesia. Sama halnya dengan banyaknya pesaing-pesaing baru yang bermunculan dalam industri jasa kesehatan, rumah sakit "JIH" dituntut untuk selalu mengedepankan kualitas layanan dan memiliki strategi yang jitu salah satunya dengan melakukan perbaikan yang berkaitan dengan dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) yang bisa diandalkan agar dapat bersaing dengan kompetitor, dan memiliki citra yang baik dimata pasien atau pelanggan sehingga mampu membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit "JIH".

Berdasarkan uraian diatas mengarahkan peneliti pada perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan fisik (*physical support*) berpengaruh terhadap citra rumah sakit "JIH"?
2. Apakah personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh terhadap citra rumah sakit "JIH"?
3. Apakah dukungan fisik (*physical support*) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH"?
4. Apakah personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH"?
5. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH"?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap data dan informasi yang berhubungan dengan dukungan fisik (*physical support*), personal penghubung (*contact personnel*) dan pengaruhnya terhadap citra dan kepercayaan pasien pada rumah sakit "JIH", dengan tujuan:

1. Menganalisis pengaruh dukungan fisik (*physical support*) terhadap citra rumah sakit "JIH".
2. Menganalisis pengaruh personal penghubung (*contact personnel*) terhadap citra rumah sakit "JIH".
3. Menganalisis pengaruh dukungan fisik (*physical support*) terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH".
4. Menganalisis pengaruh personal penghubung (*contact personnel*) terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH".
5. Menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien rumah sakit "JIH".

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis
 1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan ilmu dan wawasan mengenai strategi pemasaran jasa rumah sakit yaitu

dukungan fisik (*physical support*), personal penghubung (*contact personnel*), citra dan kepercayaan pasien.

2. Sebagai bahan masukan, sumbangan pemikiran dan tambahan *literature* bagi penelitian selanjutnya.

b. Manfaat praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi industri jasa kesehatan perusahaan khususnya rumah sakit "JIH", dalam memprediksikan peningkatan citra, kepercayaan pasien dan mengembangkan dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*).

2. Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit "JIH", mengenai strategi dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) yang telah dijalani selama ini.