

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Penelitian**

Seiring dengan era globalisasi yang dapat mendorong arus kompetisi di segala bidang termasuk persaingan pada industri layanan kesehatan rumah sakit. Pasar rumah sakit di Indonesia utamanya didorong oleh pertumbuhan jumlah penduduk. Rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan & gawat darurat (UU RI NO 44/2009 pasal 1 ayat 1). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan proyeksi populasi Indonesia yang diolah PT Samuel Sekuritas Indonesia (2016), penduduk berusia 65 tahun ke atas akan mencapai 17 juta pada 2020. Lebih menarik lagi, usia 15 tahun-64 tahun diprediksi mencapai 184 juta, juga pada 2020. Jumlah penduduk di rentang usia ini bertambah 17 juta sejak 2013. Sementara itu, usia 0 tahun sampai 14 tahun diproyeksi bertambah 2 juta orang menjadi 71 juta pada 2020. Menurut Akhmad Nurcahyadi, analis PT Samuel Sekuritas Indonesia (2016) Kondisi tersebut akan menciptakan pasar permintaan layanan kesehatan yang potensial. Umur produktif (25 tahun-54 tahun) yang mendominasi jumlah penduduk, yakni 42,31%, serta rentang remaja hingga dewasa (15 tahun-

24 tahun) sebanyak 17,07% juga bakal berefek positif bagi perkembangan industri rumah sakit. Pertambahan penduduk usia muda atau produktif dapat mendorong peningkatan angka disposable income dan belanja kesehatan. Pada 2020, angka pendapatan tahunan yang dapat dibelanjakan (annual disposable income) diperkirakan US\$750 miliar, naik 53% dari 2013. Melihat potensi pasar layanan kesehatan diatas, maka rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di Indonesia, penetapan indikator pelayanan yang bermutu dipandu Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Dalam lampiran Permenkes tersebut, diatur 21 jenis pelayanan dan 107 indikator yang telah ditetapkan standar minimalnya dengan nilai tertentu. Kementerian Kesehatan menetapkan standar ini menjadi tolak ukur pelayanan rumah sakit badan layanan umum daerah di Indonesia.

Pelayanan Medis / rumah sakit adalah salah satu contoh bisnis jasa yang mengutamakan pertemuan layanan dalam operasionalnya. Pertemuan layanan merupakan suatu faktor kunci dalam bisnis jasa / layanan. Interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama bisnis jasa yang mempunyai sifat yang berbeda. (Chang et al , 2013). Pertemuan langsung antara pelanggan dan penyedia layanan dapat menghasilkan respon yang berbeda tergantung pelayanan yang diberikan penyedia layanan. Kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan terlibat dalam skenario layanan, dan kesempatan kontak semacam itu pasti dan sangat mempengaruhi proses evaluasi pelanggan

dan titik fokus. (Chang et al , 2013). Walaupun pertemuan langsung sangat penting dalam menilai layanan akan tetapi terdapat banyak faktor yang mempengaruhi layanan tersebut. Seringkali, sistem pertemuan layanan, termasuk petugas servis, fasilitas fisik, dan unsur berwujud lainnya, dianggap oleh pelanggan sebagai bagian dari layanan. (Chang et al , 2013). Menurut Sofwan Dahlan,SpPF(K) yang dikutip dari Crawford Morris & Alan Moritz (1970), rumah sakit adalah tempat dimana pasien mendapatkan makan , tempat perlindungan , tempat perawatan ketika mendapatkan perawatan medis dan pembedahan medis. Pertemuan layanan yang baik akan menghasilkan kualitas jasa yang baik pula, penting bagi para penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya . Menurut Chang et al (2013), peningkatan kualitas layanan menekankan pada proses layanan yang sebenarnya, dan pembahasan pertemuan layanan jelas merupakan fokus manajemen pelayanan. Pemahaman konseptual dari kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) telah banyak digunakan untuk membandingkan keunggulan dalam pertemuan layanan oleh pelanggan. Bitner (1990) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan kesan pelanggan tentang inferioritas / superioritas yang relatif dari penyedia layanan dan layanannya serta sering dianggap serupa dengan keseluruhan sikap pelanggan terhadap perusahaan (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan jasa termasuk rumah sakit dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pasiennya.

Peningkatan layanan oleh pengelola Rumah sakit dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang

semakin baik serta mendorong peningkatan nilai (*value*) masyarakat sosial atas pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan kualitas layanan kesehatan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk terus berupaya mengembangkan program layanan rumah sakit dan penyedia tenaga kerja medis dan non medis yang kompeten.

Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana penerima layanan merasakan dan menilai kinerja perilaku penyedia layanan profesional berdasarkan "pertemuan layanan interpersonal profesional medis". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelaksanaan layanan medis, tindakan manajemen atau administrasi Rumah sakit agar pengelola rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan medis. Untuk meningkatkan kualitas layanan medis dan kepuasan pasien terhadap layanan medis. Peneliti mengambil RSGM Maranatha sebagai objek penelitian dikarenakan RSGM Maranatha merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan / medis di wilayah Surya Sumantri yang melayani kesehatan warga lingkungan Universitas Kristen Maranatha dan warga sekitarnya.

RSGM Maranatha adalah rumah sakit khusus gigi dan mulut swasta pertama di kota Bandung yang didirikan tahun 2013 dan terus berkembang cepat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan gigi masyarakat secara terpadu. RSGM memiliki keunggulan lokasi yang strategis, lingkungan yang nyaman, pelayanan kesehatan yang lengkap dalam satu atap meliputi tenaga medis profesional dan spesialisik berkompeten di bidangnya, dilengkapi sarana pemeriksaan penunjang radiologi kedokteran gigi dan laboratorium klinik. RSGM menerapkan standar kualitas yang tinggi dan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi

dengan ramah, profesional dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran gigi terkini. Prioritas RSGM adalah memberikan kenyamanan dan kepuasan dengan pelayanan yang Sepenuh Hati, Penuh Kasih. (dikutip dari : <http://rsgm.maranatha.edu/profil-rsgm/>).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisa layanan medis berbasis interpersonal terhadap kepuasan pengunjung RSGM Maranatha”.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan utama yang diangkat dari topik ini yaitu:

1. Bagaimana penilaian pengunjung RSGM Maranatha terhadap aspek layanan medis berbasis interpersonal yang diterapkan RSGM Maranatha?
2. Berapa besar pengaruh layanan medis berbasis interpersonal terhadap kepuasan pengunjung RSGM Maranatha?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis penilaian pengunjung RSGM Maranatha terhadap layanan medis berbasis interpersonal yang diterapkan RSGM Maranatha.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh Layanan Medis Berbasis Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung RSGM Maranatha.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat memberi gambaran deskriptif atas pelaksanaan Layanan Medis Berbasis Interpersonal RSGM Maranatha sehingga dapat berguna baik bagi pengelola rumah sakit, rekan-rekan medis, maupun bagi penulis sendiri. bagian akademisi dan masyarakat umum.

Manfaat lain bagi pihak lainnya :

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang pelaksanaan layanan medis berbasis interpersonal di RSGM Maranatha melalui *profesional personnel* , *General Administrative personnel*, *environment and space*.

##### **2. Bagi RSGM Maranatha.**

Penelitian ini dapat dijadikan saran atau kritik untuk meningkatkan kepuasan pengunjung RSGM Maranatha khususnya terhadap layanan medis berbasis interpersonal . Pengelola RSGM Maranatha dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam upaya

peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan medis di lingkungan RSGM Maranatha.

### 3. **Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dan referensi mengenai pelaksanaan pelayanan Rumah Sakit, dalam topik layanan medis berbasis Interpersonal melalui *Profesional personnel* , *General Administrative personnel, environment and space*, terhadap kepuasan pengunjung RSGM Maranatha.

