

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa perumaha-sakitan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang pesat. Seiring dengan perkembangan tersebut, persaingan antar rumah sakit terutama dalam hal kualitas pelayanan semakin meningkat. Pemerintah juga berusaha meningkatkan kualitas dengan mewajibkan rumah sakit dalam melakukan akreditasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Undang-Undang no.44 tahun 2009 pasal 40 ayat 1 menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus melakukan akreditasi secara berkala, minimal tiga tahun sekali. Berkaitan dengan kondisi persaingan dan regulasi tersebut, maka rumah sakit perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Menurut Lupiyoadi (2001) salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas merupakan salah satu prioritas dari setiap organisasi yang berkembang. Pada sektor kesehatan kualitas pelayanan sangat penting karena berhubungan dengan kehidupan manusia. Terdapat dua kualitas yang harus dipertimbangkan dalam pelayanan yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional, Grönroos (1984). Kualitas teknis berkaitan dengan layanan yang disediakan atau kualitas pelayanan yang telah diterima pelanggan yakni dilakukan dengan meningkatkan profesionalitas dan ketrampilan pemberi

layanan. Kualitas fungsional berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu dengan memperhatikan cara bersikap dan cara berperilaku, akses dan fleksibilitas, kehandalan dan kepercayaan, layanan pemulihan serta pengalaman pelayanan terhadap pasien.

Customer value merupakan nilai produk yang tertanam di benak pelanggan. Nilai tersebut memberikan arti penting bagi keduanya baik pelanggan maupun penyedia produk. Kualitas suatu layanan dari penyedia produk akan berdampak bagi terbentuknya *customer value* pada pelanggan. Sementara bagi pelanggan, *customer value* yang melekat di benaknya menjadi pertimbangan dalam keputusan memanfaatkan pelayanan.

Menurut Bag (2009) salah satu strategi agar suatu perusahaan mampu bersaing adalah dengan membangun image atau citra yang baik di mata pelanggan maupun publik. Hal tersebut penting untuk dilakukan karena citra dapat mempengaruhi proses pembelian suatu produk atau jasa. Seiring dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan maka diharapkan dapat meningkatkan *Customer value*. Pengaruh tersebut akan semakin kuat dengan meningkatnya *corporate image* perusahaan di benak pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan dalam dunia kesehatan menjadi perhatian khusus fasilitas kesehatan. Kualitas prima yang diberikan oleh fasilitas kesehatan akan menarik pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Tidak hanya untuk rumah sakit umum tetapi juga bagi rumah sakit khusus, seperti Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan (RSIA Sekar Wangi) adalah institusi yang bergerak di bidang kesehatan, dimulai dengan Rumah Bersalin (RB) pada Februari 2005. Kemudian berkembang menjadi Rumah Sakit Bersalin (RSB) pada Februari tahun 2011. Sejak Januari 2014 berubah status menjadi rumah sakit khusus ibu dan anak dengan kapasitas 25 tempat tidur. RSIA Sekar Wangi didirikan berdasarkan Surat Ijin Bupati Magetan nomor 445.1/01/403.210/2015 tentang ijin operasional tetap rumah sakit dan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.02.03/1/1982/2014 tentang penetapan kelas RSIA Sekar Wangi Magetan dengan tipe kelas C.

Semakin meningkatnya jumlah rumah sakit swasta di kabupaten Magetan maka kondisi persaingan antar rumah sakit menjadi semakin ketat, dengan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menetapkan INACB'S maka rumah sakit dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang proporsional atau sesuai standart yang berlaku tetapi tetap efiseien dan tidak merugi.

Tabel 1.1 Data Jumlah Tempat Tidur (TT) Pesaing Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan 2013-2014

No	Rumah Sakit Pesaing	Jumlah TT
1	RSIA Bakti Persada	50
2	RSIA Samudra Husada	50
3	RB Melati	25

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Magetan Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat sedikitnya tiga pesaing RSIA Sekar Wangi di Magetan. Rumah sakit pesaing tersebut adalah RSIA Bakti Persada, RSIA Smaudra Husada dan RB Melati. Jumlah tempat tidur yang dimiliki pesaing masing-masing 50 TT untuk RSIA Bakti Persadadan RSIA Samudra Husada. Sementara RB Melati memiliki 25 TT. Tabel 1.2 berikut

menunjukkan bahwa RSIA Sekar Wangi saat ini sedang mengalami tren penurunan tingkat hunian. Berikut data BOR RSIA Sekar Wangi 2013-2014.

Tabel 1.2 BOR RSIA Sekar Wangi Tahun 2013- 2014

Kelas Perawatan / (jml TT)	Tahun 2013					Tahun 2014				
	Kuartal				Rerata	Kuartal				Rerata
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Kelas VIP / (6)	43,2	53,0	32,1	26,7	38,7	33,0	35,5	19,0	17,0	26,1
Kelas 1 / (2)	35,4	39,0	28,9	29,2	33,1	21,5	33,6	8,2	10,3	18,4
Kelas 2 / (10)	29,4	35,3	25,1	25,0	28,7	21,5	8,8	16,6	23,3	17,6
Kelas 3 / (7)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kuartal(rerata)	36,0	42,4	28,7	27,0		25,3	26,0	14,6	16,9	
Rata-rata					33,5					20,7

Sumber: Laporan Tahunan RSIA Sekar Wangi tahun 2014

Tabel 1.2 menunjukan bahwa terdapat kesesuaian antara *Bed Occupation Rate* (BOR) menyatakan trend penurunan dari tahun 2013-2014 untuk semua kelas perawatan.

Salah satu penyebab menurunnya penggunaan tempat tidur kemungkinan adalah ketidakpuasan yang menimbulkan efek negatif. Oleh karena itu, perlu diketahui tingkat kepuasan pasien RSIA Sekar Wangi Magetan. Survei awal untuk menilai kualitas pelayanan dilakukan pada bulan Desember 2014. Hasil yang diperoleh dari survei awal adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Penilaian Pasien Pasca Rawat Inap terhadap Pemberian Pelayanan di RSIA Sekar Wangi Magetan

No	Aspek penilaian	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas Administrasi	4	13,3	21	70,0	2	6,7	3	10,0
2	Perawat	7	23,3	19	63,3	2	6,7	2	6,7
3	Dokter	6	20,0	19	63,3	3	10,0	2	6,7
4	Petugas Laboratorium	6	20,0	20	66,7	2	6,7	2	6,7
5	Petugas Farmasi	6	20,0	21	70,0	2	6,7	1	3,3

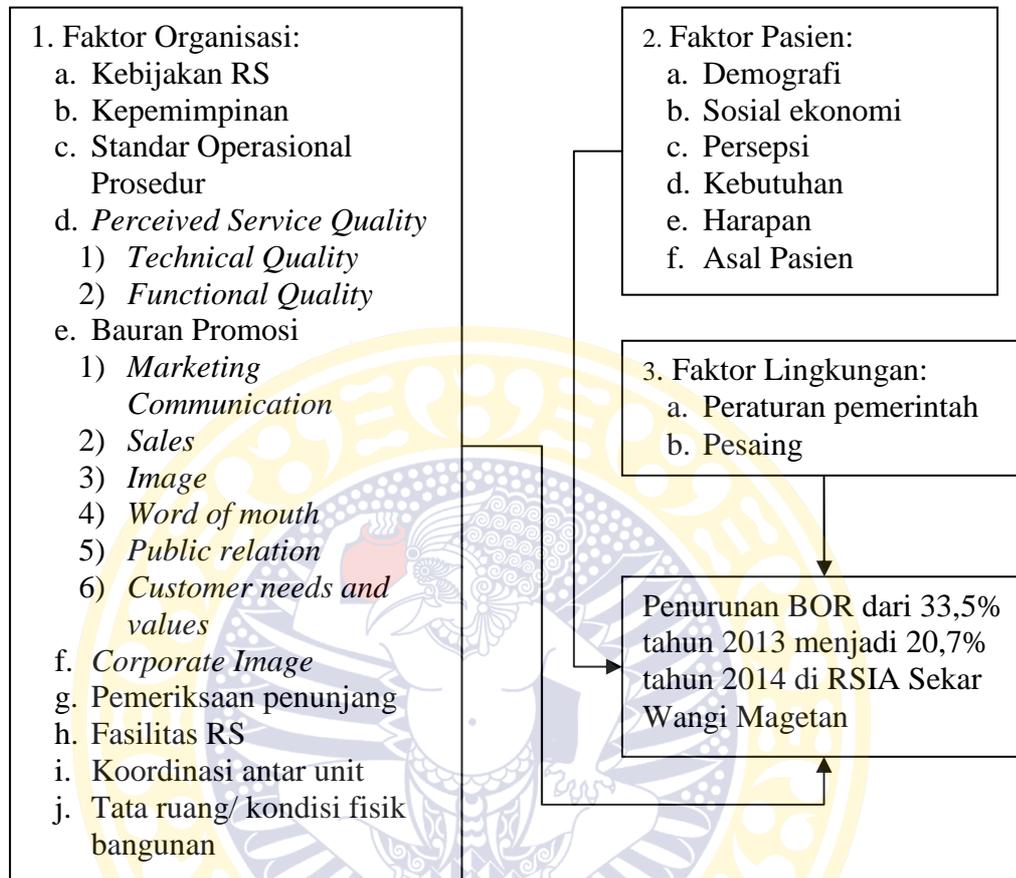
No	Aspek penilaian	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
6	Petugas Gizi	7	23,3	19	63,3	2	6,7	2	6,7
7	Petugas lain	5	16,7	19	63,3	3	10,0	3	10,0
8	Fasilitas dan Fisik RS	5	16,7	20	66,7	3	10,0	2	6,7
	Rata-rata	5,8	19,2	19,8	65,8	6,3	7,9	2,1	7,1

Sumber: survei di RSIA Sekar Wangi 2014

Hasil survei awal pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa responden yang kurang puas terdapat pada aspek penilaian dokter, petugas lain serta fasilitas dan fisik rumah sakit masing-masing sebesar 10%. Responden yang tidak puas terdapat pada aspek penilaian petugas administrasi dan petugas lain. Survei yang dilakukan pada pasien terhadap pemberian pelayanan pasca Rawat Inap menunjukkan bahwa sebanyak 19,2% menyatakan sangat puas, 65,8% menyatakan puas, 7,9% menyatakan kurang puas, dan 7,1% menyatakan tidak puas. Survei dilakukan pada pasien yang telah memanfaatkan pelayanan rawat inap dan kembali untuk kontrol, sehingga dapat dikatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSIA Sekar Wangi. Pasien yang tidak kembali kemungkinan dapat dikatakan bahwa pasien tidak puas.

Penelitian Ariyani (2006) membuktikan bahwa *perceived service quality* dapat meningkatkan *customer value*. Berdasarkan ulasan data tersebut, maka masalah yang diangkat untuk penelitian adalah penurunan BOR dari 33,5% tahun 2013 menjadi 20,7% tahun 2014 di RSIA Sekar Wangi Magetan.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah BOR yang rendah dan mengalami penurunan.

Gambar 1.1 menunjukkan faktor yang mungkin mempengaruhi terjadinya penggunaan tempat tidur yang turun di RSIA Sekar Wangi Magetan. Faktor organisasi terdiri dari kebijakan rumah sakit, kepemimpinan, SOP, kualitas teknis, kualitas fungsional, *corporate image* (reputasi dan kredibilitas perusahaan), pemeriksaan penunjang, fasilitas rumah sakit, koordinasi antar unit dan tata ruang atau kondisi fisik bangunan. Faktor masyarakat terdiri dari demografi, sosial ekonomi, persepsi, kepuasan, harapan dan asal pasien. Faktor lingkungan terdiri dari peraturan pemerintah dan pesaing.

1. Faktor Organisasi:

a. Kebijakan Rumah Sakit

Menurut Suharto (2008) kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut. Kebijakan disusun untuk memperjelas peran dan tanggung jawab terhadap perbaikan kualitas layanan dan harus dilaksanakan secara konsisten. Pihak manajemen diharapkan dapat mendukung terlaksananya kebijakan rumah sakit dengan memberikan dukungan berupa apresiasi. Manajemen RSIA Sekar Wangi sudah memberikan dukungan kepada para karyawan untuk dapat terlaksananya kebijakan yang telah ditentukan.

b. Kepemimpinan

Menurut Griffin (2000) Kepemimpinan adalah proses dalam mengarahkan dan mempengaruhi para anggota dalam hal berbagai aktivitas yang harus dilakukan. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain sehingga dapat mencapai tujuan kelompok dengan kemauan dan antusias. Kepemimpinan memegang peranan yang penting dalam kelancaran pelayanan di rumah sakit. Kepemimpinan yang baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkala dan meningkatkan kemampuan karyawan sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepemimpinan di RSIA Sekar Wangi terdapat beberapa jabatan yang dirangkap sehingga kinerja pemimpin kurang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang diduga dapat menyebabkan penurunan BOR.

c. Standar Operasional Prosedur

Menurut Atmoko (2008) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP pelayanan merupakan proses yang berhubungan dengan tata cara pelayanan yang diatur untuk kenyamanan pelanggan, mulai dari pelanggan dilayani pertama sampai pelayanan selesai dilakukan. Prosedur yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan keputusan kunci, bagaimana cara menyampaikan pelayanan kepada pelanggan dan bersifat tertulis. Penerapan SOP di RSIA Sekar Wangi sudah berjalan sesuai ketentuan.

d. *Perceived Service Quality*

Grönroos (1982) memperkenalkan suatu pendekatan layanan yang berorientasi pada kualitas dengan menggunakan konsep *perceived service quality* dan model total perceived service. Dimensi *Perceived Service Quality* terdiri dari:

1) Kualitas teknis

Menurut Grönroos (2007) kualitas teknis atau dimensi teknis merupakan kualitas pelayanan yang telah pelanggan terima atau *outcome/* hasil yang diterima oleh pelanggan. Kualitas teknis merupakan kualitas pelayanan yang didasarkan hasil, yang pasien telah terima. Kualitas teknis menekankan pada apa yang benar-benar telah diterima pelanggan dalam transaksi jasa. Pada bulan Pebruari tahun 2014 RSIA Sekar Wangi melakukan pengukuran kualitas teknis, tetapi karena

kurang spesifik, sehingga yang dilakukan belum menggambarkan kualitas teknis yang seharusnya. Pengukuran masih perlu dilakukan secara terencana dan rutin.

2) Kualitas fungsional

Menurut Grönroos (2007), Dimensi kualitas fungsional merupakan proses pelayanan atau bagaimana proses pelayanan dilakukan dan disampaikan kepada pelanggan. Kualitas fungsional mengacu pada proses pelayanan atau bagaimana layanan dilakukan dan disampaikan kepada pelanggan. Proses pelayanan untuk menggambarkan profesionalisme dan pencapaian standart pelayanan yang diberlakukan sangat penting dalam bagaimana layanan disediakan dan pasien dapat merasakan pelayanan dengan baik. Pernah dilakukan pengukuran di RSIA Sekar Wangi, namun pengukuran yang dilakukan kurang spesifik sehingga belum bisa menggambarkan keadaan yang seharusnya dan belum dilakukan secara kontinyu

e. Bauran Promosi

Menurut Philip Kotler (1997) Bauran promosi merupakan tugas dari perusahaan dalam mendistribusikan total anggaran promosi melalui lima alat promosi, yaitu: periklanan, promosi, penjualan, hubungan masyarakat, penjualan perorangan dan pemasaran langsung.

1) *Marketing Communication*

Bagian dari kegiatan marketing pemasaran yang timbul dikarenakan kebutuhan dari produk untuk mengkomunikasikan diri kepada target konsumen dan RSIA telah melakukan kegiatan pemasaran secara rutin baik melalui penyebaran brosur, program talk show di radio, dan kegiatan pameran.

2) *Sales*

Aktivitas penjualan dengan teknik marketing praktis dan yang melakukan hal tersebut adalah *salesman*. RSIA Sekar Wangi belum menerapkan pemasaran menggunakan metode ini secara optimal karena keterbatasan tenaga yang fokus di pemasaran.

3) *Image*

Gambaran yang ada dalam benak seseorang, yang akan berdampak positif atau negatif sesuai dengan kemampuan atau keadaan sebenarnya. Pelayanan yang diberikan RSIA Sekar Wangi sudah bagus dengan petugas yang ramah sehingga pasien puas. Hal ini dapat diketahui bahwa 85% pelanggan puas terhadap layanan RSI. Tetapi tarif pelayanan di RSIA Sekar Wangi relatif lebih mahal dibandingkan rumah sakit lainnya. Hal ini yang mungkin menyebabkan BOR menjadi rendah.

4) *Word of mouth*

Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. Dalam hal ini biasanya berasal dari teman pasien, tetangga, atau dari kerabat. Pelanggan atau pasien puas terhadap pelayanan RSIA dapat membantu memperkenalkan RSIA Sekar Wangi. RSIA Sekar Wangi melakukan intervensi khusus kepada pasien dan juga pegawai RSIA Sekar Wangi agar ikut memperkenalkan RSIA Sekar Wangi, Hal ini dapat menyebabkan peningkatan BOR.

5) *Public relation*

Fungsi manajemen dimana manajemen mengevaluasi perilaku masyarakat, mengidentifikasi dan mencari tahu minat masyarakat kemudian menyusun program dan melaksanakannya untuk menciptakan pengertian masyarakat Fungsi ini masih belum bisa diterapkan secara kontinyu mengingat belum ada tenaga yang cukup ahli untuk menanganinya.

6) *Customer needs and values*

Selisih antara manfaat yang diperoleh konsumen dari suatu produk atau jasa dengan upaya dan pengorbanan yang dilakukannya untuk mendapatkan produk. RSIA saat ini menggunakan insentif yang relative lebih mahal dibandingkan dengan lainnya. Hal ini menyebabkan kemungkinan BOR mengalami penurunan, maka pelayanan akan mengalami akumulatif biaya yang lebih murah.

f. *Corporate Image* (reputasi dan kredibilitas perusahaan)

Menurut pendapat Dutton dan Dukerich (1991) dalam literatur perilaku organisasi memandang *corporate image* sebagai persepsi anggota organisasi terhadap organisasi mereka, termasuk cara mereka percaya orang lain melihat organisasi. Rumah sakit mampu menunjukkan dapat dipercaya dan memberikan nilai yang sesuai dengan pengorbanan pelanggan. *Corporate Image* yang ada di masyarakat saat ini adalah tariff yang mahal, hal ini dapat menyebabkan BOR mengalami penurunan

g. Pemeriksaan penunjang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional bahwa pelayanan kesehatan yang komprehensif termasuk meliputi pelayanan penunjang. Pemeriksaan penunjang untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan harapan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang paripurna. Pemeriksaan penunjang seperti laboratorium dapat memenuhi kebutuhan pemeriksaan dan dapat memberikan pelayanan 24 jam selama 7 hari kerja, namun tenaga analis masih terbatas sehingga jika ada kebutuhan laboratorium di malam hari harus dikirim ke laboratorium luar rumah sakit. Keterbatasan peralatan laborat yang ada juga menjadi faktor sehingga banyak kasus laboratorium yang harus dikirim keluar RSIA sehingga dapat merepotkan pasien dan keluarga. Hal ini dapat menyebabkan BOR mengalami penurunan.

h. Fasilitas Rumah Sakit

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 1787 Tahun 2010 bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/ atau masyarakat termasuk swasta. Fasilitas meliputi lingkungan fisik, yaitu *layout* gedung yang terdiri atas ruang perawatan, fasilitas tempat tidur, fasilitas lainnya, kebersihan dan peralatan. Sarana prasarana mempunyai tingkat interaksi yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan saat memperoleh pelayanan. Fasilitas RSIA Sekar Wangi belum

memenuhi standart yang berlaku, masih perlu dilengkapi untuk memenuhi standar sebagai RSIA yang ideal seperti belum adanya ruang perawatan anak dan bayi sakit. Hal tersebut dapat mempengaruhi penurunan BOR.

i. Koordinasi antar unit

Hasibuan (2006) berpendapat bahwa koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur manajemen dan pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi antar unit menyatukan seluruh kemampuan pada tiap unit yang bertujuan menciptakan efisiensi pelaksanaan atau pencapaian sasaran, maka setiap kegiatan harus terkoordinasi dengan baik untuk mencapai tujuan yang sama. RSIA Sekar Wangi telah mempunyai kebijakan dan prosedur untuk koordinasi antar unit, tetapi tidak dilakukan evaluasi secara rutin sehingga belum secara optimal melakukan pendekatan koordinasi. Hal tersebut dapat menyebabkan penurunan BOR. Koordinasi antar unit di RSIA Sekar Wangi sudah dilakukan dengan cukup baik.

j. Tata ruang atau kondisi fisik bangunan

Dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 7 ayat (1) salah satunya menyebutkan bahwa rumah sakit harus memenuhi persyaratan bangunan. Tata ruang atau kondisi bangunan yang sesuai, baik dan bersih akan menimbulkan perasaan senang dan nyaman, yang dapat mendukung pelayanan berjalan dengan baik. Tata ruang atau kondisi fisik bangunan RSIA Sekar Wangi kurang mendukung karena berawal dari sebuah rumah. Karena adanya perubahan nomenklatur dari Rumah Sakit Bersalin menjadi Rumah Sakit

ibu dan Anak, ketersediaan ruang masih belum mencukupi. Hal ini dapat menyebabkan BOR yang menurun.

2. Faktor Pasien

a. Demografi

Karakteristik dari sekelompok orang yang dapat berupa sebuah organisasi, kelompok kerja, wilayah penduduk atau wilayah pemasaran tertentu. Aspek dalam demografi adalah populasi penduduk dalam hal jumlah, lokasi, umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Ketersediaan fasilitas letak RSIA Sekar Wangi berada di jalan arteri, dan ada kendaraan umum yang melewati, maka akses masyarakat mudah untuk mencapai RSIA Sekar Wangi.

b. Sosial ekonomi

Dengan semakin meningkatnya pemberdayaan masyarakat saat ini, tingkat pendidikan yang diperoleh akan semakin tinggi dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan yang semakin meningkat menyebabkan semakin tingginya rasa ketertarikan mereka untuk terlibat langsung atau ikut berpartisipasi terhadap pengambilan keputusan dalam masalah kesehatan. Kesadaran masyarakat Magetan dalam hal kesehatan cukup baik, tetapi kebijakan tarif juga harus memihak masyarakat menengah ke bawah tanpa meninggalkan mutu pelayanan yang diberikan mengingat daerah Magetan adalah daerah yang mayoritas penduduknya adalah petani.

Masyarakat Kabupaten Magetan sebagian besar terdiri dari petani sehingga mayoritas penduduk Magetan tergolong masyarakat yang memiliki sosial ekonomi menengah ke bawah. Masyarakat yang ingin sembuh dari penyakit dapat

mempengaruhi daya beli terhadap pelayanan kesehatan, namun RSIA Sekar Wangi bukan menjadi pilihan yang pertama karena tarif pelayanan lebih mahal. Hal ini dapat menyebabkan kunjungan RSIA Sekar Wangi menjadi rendah atau mengalami penurunan.

c. Persepsi

Kotler (2003) persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang dapat memilih, mengatur dan mengartikan informasi menjadi suatu gambar yang sangat berarti di dunia. Suatu proses yang membuat seseorang memilih, mengorganisasikan dan mengintegrasikan rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap, karena RSIA Sekar Wangi perlu menangani secara khusus, sehingga pemasaran dan *public relation* baik melalui persepsi masyarakat terhadap RSIA Sekar Wangi mampu memberikan pelayanan yang memaksimalkan daya tarik yang terjangkau, maka dapat menyebabkan BOR rendah.

d. Kebutuhan

Kebutuhan adalah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan jasmani maupun kebutuhan rohani. Kebutuhan manusia adalah kebutuhan yang bersifat nyata dan bersifat abstrak. Kebutuhan pelayanan kesehatan sesuai dengan penyakit yang diderita dan kebersihan dilayani dengan cepat, sepenuh hati, keramahan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. RSIA Sekar Wangi belum melakukan pemetaan jenis pelayanan yang dibutuhkan, sehingga mungkin ada kebutuhan yang belum terpenuhi, dan menyebabkan BOR rendah.

e. Harapan

Harapan mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas dan kepuasan pasien. Harapan pasien bisa berdampak positif jika apa yang diharapkan sesuai dengan yang diberikan oleh rumah sakit dan bisa berdampak negatif jika yang diharapkan lebih rendah. Pelayanan yang diberikan yang sudah memberikan kepuasan terhadap pasien karena sesuai dengan apa yang diharapkan pasien yaitu pelayanan medis maupun non medis yang bagus dan terjangkau. Meskipun senilai 15% yang kurang puas dan tidak puas, bila tidak dilakukan intervensi dengan baik akan menyebabkan hal yang tidak diinginkan. RSIA Sekar Wangi belum melakukan intervensi secara optimal. Mungkin dapat menyebabkan BOR yang rendah atau menurun.

f. Asal Pasien

Asal pasien di RSIA Sekar Wangi Magetan dapat dibedakan menjadi pasien rawat inap dan rawat jalan, pasien rawat jalan tidak rawat inap serta pasien rawat inap tidak rawat jalan. Ketiga kategori pasien tersebut dapat ditelusuri untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan yang diberikan. Pasien cenderung menilai baik atau kurang terhadap *Perceived Value Quality*, *Corporate Image* dan *Customer Value* RSIA Sekar Wangi Magetan.

3. Faktor Lingkungan

a. Peraturan pemerintah

Peraturan pemerintah merupakan salah satu bentuk keputusan yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh rumah sakit. Peraturan Pemerintah Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan

Kesehatan Nasional dapat dicontohkan merupakan salah satu dari peraturan pemerintah yang harus dilaksanakan. Sederet peraturan yang harus dipenuhi untuk bisa mengajukan MOU dengan pemerintah juga merupakan faktor yang menghambat kepesertaan RSIA Sekar Wangi dengan program JKN. Karena belum bekerjasama dengan BPJS Kesehatan selaku pelaksana JKN maka RSIA Sekar Wangi belum melayani peserta JKN. Hal ini menyebabkan BOR rendah.

b. Pesaing

Pesaing merupakan ancaman bagi perusahaan, dengan bertambahnya pesaing baru maka akan mempengaruhi jumlah pasien rawat inap. Menurut Sarwono (2001), dalam memenangkan persaingan diperlukan keunggulan bersaing yang dapat ditawarkan kepada calon pelanggan. RSIA Samudera Husada, RSIA Melati dan RSIA Bakti Persada adalah pesaing RSIA Sekar Wangi di Magetan. RSIA Sekar Wangi melakukan upaya yang maksimal agar mampu melayani lebih baik dibandingkan rumah sakit pesaing. Hal ini dapat mengakibatkan tingkat hunian atau BOR rendah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian masalah dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana asal pasien di RSIA Sekar Wangi Magetan?
2. Bagaimana *Perceived Service Quality* (meliputi *technical quality* dan *functional quality*) di RSIA Sekar Wangi Magetan?

3. Bagaimana *Corporate Image* (meliputi *Expertise* dan *Trusworthiness*) di RSIA Sekar Wangi Magetan?
4. Bagaimana *Customer Value* (meliputi *Value Acquisition* dan *Value Transaction*) di RSIA Sekar Wangi Magetan?
5. Bagaimana perbedaan *Perceived Service Quality*, *Corporate Image* dan *Customer Value* berdasarkan asal pasien di RSIA Sekar Wangi Magetan?
6. Bagaimana hubungan *Perceived Service Quality* dengan *Corporate Image*?
7. Bagaimana pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap *Customer Value* di RSIA Sekar Wangi Magetan?
8. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* di RSIA Sekar Wangi Magetan?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan menyusun rekomendasi untuk meningkatkan *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* di RSIA Sekar Wangi Magetan.

1.4.2 Tujuan Khusus

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan khusus sebagai berikut:

1. Menganalisis asal pasien di RSIA Sekar Wangi Magetan.
2. Menganalisis *Perceived Service Quality* (meliputi *Technical Quality* dan *Functional Quality*) di RSIA Sekar Wangi Magetan.

3. Menganalisis *Corporate Image* (meliputi *Expertise* dan *Trusworthiness*) di RSIA Sekar Wangi Magetan.
4. Menganalisis *Customer Value* (meliputi *Value Acquisition* dan *Value Transaction*) di RSIA Sekar Wangi Magetan.
5. Menganalisis perbedaan *Perceived Service Quality*, *Corporate Image* dan *Customer Value* berdasarkan asal pasien di RSIA Sekar Wangi Magetan.
6. Menganalisis hubungan *Perceived Service Quality* dengan *Corporate Image*.
7. Menganalisis pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* terhadap *Customer Value* di RSIA Sekar Wangi Magetan.
8. Rekomendasi untuk meningkatkan *Perceived Service Quality* dan *Corporate Image* di RSIA Sekar Wangi Magetan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Bagi RSIA Sekar Wangi Magetan sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas layanan, meningkatkan *corporate image* dan meningkatkan *customer value*.

1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan sumbangan pemikiran secara ilmiah kepada RSIA Sekar Wangi Magetan dalam mengevaluasi penyebab terjadinya BOR yang turun pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2014.

1.5.3 Manfaat Bagi Program Studi

Manfaat bagi program studi AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga Surabaya yaitu sebagai bahan referensi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

