

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Situasi perkonomian yang dewasa ini berkembang sangat pesat, terlebih lagi pada masa globalisasi sekarang ini dimana perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong timbulnya laju persaingan dalam dunia usaha sehingga masyarakat akan semakin kritis dan menyeleksi informasi-informasi yang mereka terima. Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih tanggap terhadap perubahan pasar yang sangat cepat dan semakin dinamis, sehingga analisis yang tepat mengenai peluang yang ada harus dioptimalkan dan juga jeli terhadap tantangan-tantangan yang akan dihadapi pada saat sekarang dan yang akan datang.

Salah satu bidang usaha yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah pada produk jasa, dan dewasa ini banyak sekali usaha-usaha dibidang jasa yang berkembang dan saling bermunculan mengikuti perkembangan jaman. Salah satunya adalah usaha pada jasa kesehatan yaitu rumah sakit.

Sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Kesehatan No. 23 tahun 1992 yang memberi kepastian mengenai perlindungan hak-hak pasien oleh pemerintah, Peraturan Pemerintah No. 20 tahun 1994 tentang pemilikan saham dalam perusahaan yang didirikan dalam rangka penanaman modal asing dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 84 tahun 1990 yang memperbolehkan pihak swasta asing yang mendirikan rumah sakit di Indonesia, kini telah banyak

bermunculan rumah sakit-rumah sakit PMA (Penanaman Modal Asing), disamping rumah sakit-rumah sakit umum yang didirikan oleh pemerintah dan rumah sakit swasta nasional yang telah ada sebelumnya. Untuk rumah sakit PMA pemerintah memberikan ketentuan dalam kepemilikan sahamnya, yaitu maksimal 49%, dan sisanya sebesar 51% diperuntukkan bagi pemerintah Indonesia (Sumber: [www.tempointeraktif.com/Menkes](http://www.tempointeraktif.com/Menkes) buka konferensi Rumah Sakit kristen di Indonesia).

Adapun jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia pada tahun 2007 berdasarkan jenis dan pengelolanya tertera pada Tabel 1.1:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Jenis dan Pengelolanya**

Jenis RS	Jumlah		Sektor pemerintah							Sektor swasta	
	RS	% terhadap jumlah RS	% jenis RS	Sub total	Depkes	Pemda Prop.	Pemda Kab/Kota	TNI/Polri	Dep.lain/ BUMN	Sub total	% jenis RS
UMUM	1.012	78,3	56,4	571	13	43	334	110	71	441	43,6
JIWA	51	3,9	68,6	35	5	18	12			16	31,4
KUSTA	22	1,7	95,5	21	3	12	6			1	4,5
TBC	9	0,7	88,9	8	3	4	1			1	11,1
BERSALIN	57	4,4	5,3	3		1	1	1		54	94,7
MATA	10	0,8	10,0	1	1					9	90,0
LAINNYA	131	10,1	11,5	15	6		1	1	7	116	88,5
TOTAL	1.292	100	50,6	654	31	78	355	112	78	638	49,4

Sumber : Dirjen Yan Medik, Depkes, 2007

Bedasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah rumah sakit swasta hampir mendekati jumlah rumah sakit milik pemerintah. Jumlah rumah sakit pemerintah pada tahun 2007 berjumlah 654 unit atau 50,6 % dari total rumah sakit yang ada di Indonesia yaitu sebanyak 1.292 unit, sedangkan rumah sakit swasta berjumlah 638 unit atau 49,4 % dari total rumah sakit yang ada di Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa perkembangan rumah sakit swasta begitu pesat,

sedangkan untuk rumah sakit PMA yang memang termasuk ke dalam kategori rumah sakit swasta, kini mulai mengembangkan sayapnya ke berbagai kota di Indonesia, namun pemerintah hingga akhir 2007 telah memberikan batasan hanya untuk tiga wilayah saja, yaitu Jakarta, Medan dan Surabaya. Selanjutnya untuk tahun 2008, pemerintah berencana akan membuka daerah Bali sebagai tujuan baru investasi bagi para investor asing. Adapun rumah sakit berstatus PMA yang beroperasi di Indonesia yaitu RS Siloam (Siloam Hospital), RS Mitra Keluarga, RS Surabaya Internasional (Sumber: [www.siloamhospitals.com/indonesia/2008](http://www.siloamhospitals.com/indonesia/2008)).

Bagi rumah sakit negeri khususnya, yang pada masa sekarang ini harus bersaing dengan rumah sakit swasta yang perkembangannya semakin pesat, dituntut untuk memperkuat komitmennya dalam memberikan kualitas jasa yang maksimal. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang akan membentuk citra positif di benak konsumen.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit untuk mendapatkan persepsi yang baik dari pasien adalah melalui citra perusahaan. Untuk menciptakan citra yang baik dalam benak pasien, pelayanan yang berkualitas adalah syarat mutlak bagi sebuah rumah sakit. Rumah sakit harus mengetahui kualitas pelayanan yang bagaimana yang dianggap penting oleh para pasien, dan disini rumah sakit harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat menumbuhkan citra yang baik dari rumah sakit dimata pasien.

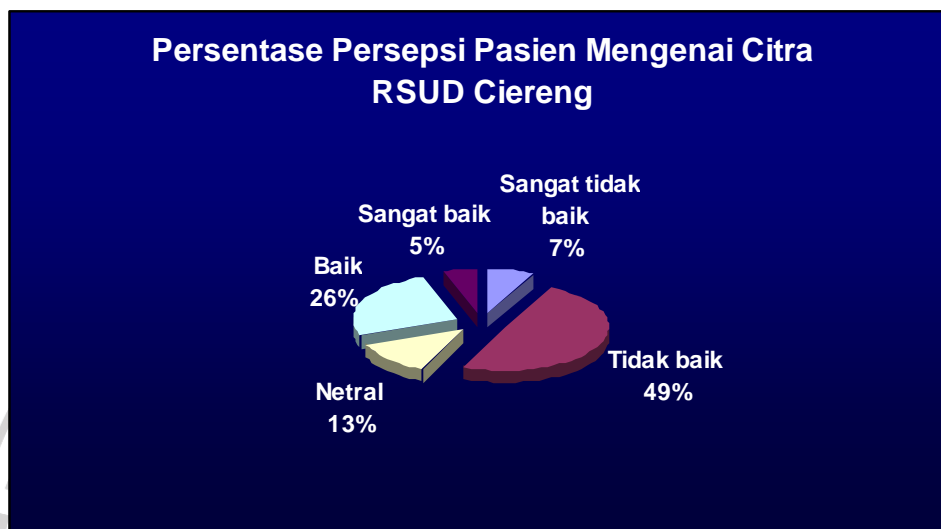
Arti dari citra perusahaan secara mendasar adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Seperti pasien berobat pada sebuah rumah sakit yang

dikenal memiliki dokter yang ahli dan prestasi yang bagus, akan tetapi pada kenyataannya dokter sering terlambat dan tidak ramah dalam memeriksa pasien sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik dalam pandangan pasien mengenai citra rumah sakit tersebut.

Menanamkan citra dalam benak pasien merupakan suatu syarat untuk menunjang eksistensi rumah sakit. Dengan adanya citra yang baik, diharapkan pasien akan percaya terhadap jati diri rumah sakit, karena dengan citra yang baik akan membantu rumah sakit untuk memperoleh kepercayaan yang besar dari pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Ciereng Subang (RSUD Ciereng Subang) merupakan salah satu badan unit swadana daerah kabupaten Subang yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan merupakan satu-satunya rumah sakit negeri yang ada di kabupaten Subang. Dari waktu ke waktu perkembangannya terlihat dengan berdirinya bangunan-bangunan yang baru serta semakin lengkapnya fasilitas yang ada, seperti diperbanyaknya ruang rawat inap, diperluasnya area parkir dan lainnya. Pada bulan Pebruari 2006 RSUD Subang telah dinyatakan lulus akreditasi penuh 12 jenis pelayanan oleh Departemen Kesehatan RI, meliputi bidang-bidang : Pelayanan Medik, Administrasi & Manajemen, Pelayanan Rekam Medik, Pelayanan Perawatan, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Farmasi, Keselamatan Kerja, kebakaran dan Kewaspadaan Bencana, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Pengendalian Infeksi Nosokomial di RS dan Pelayanan Perinatologi Resiko Tinggi (Sumber: profil RSUD Ciereng Subang, 2006).

Namun beberapa tahun terakhir persepsi masyarakat mengenai citra RSUD Ciereng menurun, hal ini sesuai dengan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada 94 responden yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber: Hasil pra penelitian 2008

**Gambar 1.1**  
**Persepsi Pasien Mengenai Citra RSUD Ciereng**

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat diketahui bahwa sebesar 49% responden menyatakan bahwa citra RSUD Ciereng tidak baik, hal ini dikarenakan kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada pasien juga dipertegas oleh pernyataan dari Koordinator Unit Pengaduan Masyarakat (UPM) RSUD Ciereng, Tri Nugroho, yang mengatakan adanya oknum perawat yang bertugas di ruang UGD yang memberikan pelayanan tidak baik kepada pasien tidak mampu sehingga ada komplain dari kepala desa dari pasien yang bersangkutan dikarenakan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat RSUD Ciereng tersebut. Menurut Tri, tindakan oknum perawat tersebut selain merugikan keluarga pasien, juga akan berdampak pada citra kelembagaan RSUD Ciereng

(www.kabarindonesia.com). Menurut laporan kerja RSUD Ciereng tahun 2006, komplain terbanyak dari pasien adalah tentang ketidakramahan perawat, pembedaan pasien yang menggunakan fasilitas GAKIN/ASKES dengan pasien umum, kebersihan ruangan dan kamar mandi, dan ketidakkonsistenan dokter dalam memeriksa. Hal ini berdasarkan surat dari pasien yang masuk melalui kotak saran yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

Kondisi seperti ini akan mengakibatkan kurang baiknya persepsi pasien mengenai citra RSUD Ciereng terhadap pelayanan yang diberikannya. Kurang baiknya persepsi pasien mengenai citra RSUD Ciereng dalam jangka panjang akan merugikan pihak rumah sakit, salah satunya yaitu pasien akan memilih dirawat di rumah sakit lain yang memiliki kualitas jasa yang lebih baik dibandingkan dengan RSUD Ciereng walaupun harus mengeluarkan biaya yang lebih besar.

Berdasarkan data dan uraian yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra Perusahaan (Survei Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ciereng Subang.”**

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Kurang baiknya citra RSUD Ciereng yang terbentuk akhir-akhir ini diduga disebabkan oleh kurang baiknya kualitas jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada konsumen. Dalam penelitian ini yang menjadi pokok permasalahan

adalah bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh RSUD Ciereng Subang serta bagaimana citra perusahaan dibenak konsumen.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pasien terhadap kualitas jasa pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang
2. Bagaimana tanggapan pasien terhadap citra perusahaan pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang
3. Sejauh mana kualitas jasa berpengaruh terhadap citra perusahaan pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan pasien mengenai kualitas jasa pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang.
2. Untuk mengetahui tanggapan pasien mengenai citra perusahaan pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan pada unit rawat inap RSUD Ciereng, Subang.

### 1.3.2. Kegunaan Penelitian

#### 1. Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian ilmu pemasaran khususnya mengenai industri jasa kesehatan yang berkaitan dengan teori kualitas jasa dan citra perusahaan.

#### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat serta memberikan informasi yang berguna bagi RSUD Ciereng dalam upaya memperbaiki citra perusahaan melalui kualitas jasa yang diberikan.

