

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan.

Perkembangan sektor industri termasuk didalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumberdaya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan unit pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah tercapai meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntunan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah "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, 2001:38).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit. Tugas pokok rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan.

Standar pelayanan rumah sakit yang berisi kriteria-kriteria penting mengenai jenis disiplin pelayanan yang berkaitan struktur dan proses pelayanan. Peningkatan pelayanan kesehatan bukan lah semata-mata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik saja. Namun yang lebih penting adalah sikap mental dan kualitas profesionalisme para personel yang melayani.

Berdasarkan temuan Achmad Hardiman (2003) yang di kutip dari <http://www.kompas.com>, menyatakan bahwa: “sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik”. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering datang terlambat, pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, belum adanya kontinuitas pelayanan, belum biasa

menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem persepan *on line* lewat computer. Masih banyak rumah sakit yang belum *customer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien.

Dari permasalahan-permasalahan yang dikemukakan diatas terlihat bahwa sitem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* rumah sakit di Indonesia, cenderung belum baik dikarenakan keluarga pasien mengeluh dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh rumah sakit dirasa kurang mendukung serta masih terdapat tenaga medis dan non medis yang kurang ramah terhadap keluarga pasien. *Physical support* adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan rumah sakit, sedangkan *contact personnel* adalah tenaga medis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan informasi mengenai keluhan, anjuran, dan pencegahan serta cara-cara minum obat yang disesuaikan atau dianjurkan oleh dokter. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, disamping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

*Physical suport* dan *contact personnel* akan mempengaruhi kepercayaan pengguna jasa rumah sakit. Dalam dunia pemasaran, kepercayaan terhadap 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.

Kondisi pelayanan rumah sakit juga tampak pada kondisi pelayanan rumah sakit di Bandung yang memiliki 31 unit rumah sakit berdasarkan kepemilikannya. Yaitu 1 rumah sakit pemerintah, 1 rumah sakit umum daerah, 3 rumah sakit ABRI, 12 rumah sakit umum swasta, 3 rumah sakit khusus pemerintah, 1 rumah sakit umum daerah, 10 rumah sakit khusus swasta.

Meningkat dan berkembangnya usaha rumah sakit di Bandung akan berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi, membuka lapangan kerja dan membantu upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Adapun rumah sakit yang cukup dikenal oleh masyarakat antara lain rumah sakit Dr. Hasan Sadikin, rumah sakit Santo Borromeus, Rumah sakit Santo Yusuf, rumah sakit internasional Santosa, rumah sakit Advent Bandung, rumah sakit lainnya, dan seluruh rumah sakit tersebut bersaing untuk merebut pasar.

Salah satu rumah sakit di Bandung yang mampu bersaing dengan rumah sakit lokal maupun internasional seperti rumah sakit Santosa adalah rumah sakit Advent. Kerja keras dilakukan oleh rumah sakit Advent untuk dapat bersaing untuk memperoleh *market share* (pangsa pasar) terbesar di Bandung. Kemampuan rumah sakit Advent bersaing dengan RSUD Dr. Hasan Sadikin, RSUD St. Borromeus, RS Santosa, RSUD St. Yusuf dalam memperoleh pangsa pasar dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini yang merupakan *market share* rumah sakit di Bandung.

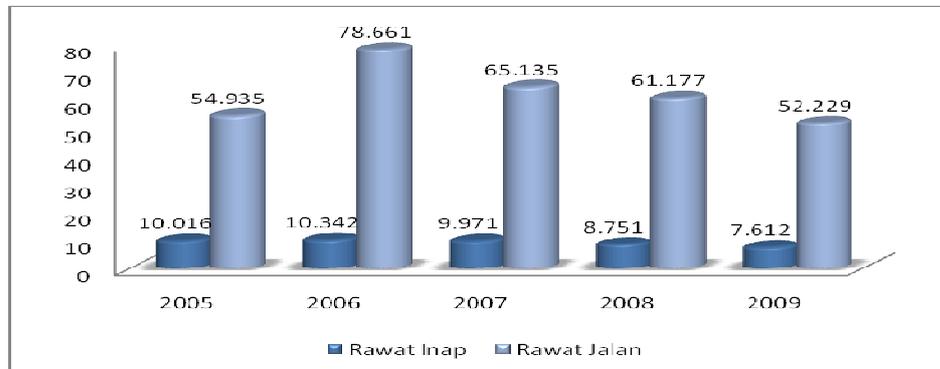
**TABEL 1.1**  
**MARKET SHARE RUMAH SAKIT BANDUNG TAHUN 2009**

Rumah Sakit	<i>Market Share</i>
	<b>2009</b>
RSU Dr. Hasan Sadikin	28,8%
RSU St. Borromeus	20,6%
RSU St. Yusuf	9,7%
RS Santosa	8,6%
RS Advent	5,8%
RS lain-lainnya	26,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Sumber : Dinas Kesehatan Bandung Tahun 2010 diolah

Pangsa pasar berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa 28,8% pangsa pasar rumah sakit di Bandung masih dikuasai oleh rumah sakit umum Dr. Hasan Sadikin, karena *image* rumah sakit umum lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit swasta yang terkenal mahal, sehingga berdampak terhadap rumah sakit swasta salah satunya rumah sakit Advent yang hanya memperoleh pangsa pasar sebesar 5,8%.

Rumah sakit Advent adalah sebagai salah satu rumah sakit Kota Bandung, merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, terutama rumah sakit milik swasta. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memperoleh jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan rumah sakit. Berdasarkan sumber yang diperoleh, diketahui bahwa rawat inap dan rawat jalan pasien rumah sakit Advent selama tahun 2005 sampai 2009 masih *fluktuatif* yang dapat diartikan selalu naik dan turun. Mengenai grafik pasien rawat inap dan rawat jalan rumah sakit Advent dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Sumber : Catatan rekam medik rumah sakit Advent Bandung.

**GAMBAR 1.1**  
**JUMLAH PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN**  
**RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TAHUN 2005-2009**

Dalam melayani masyarakat, rumah sakit Advent tidak hanya bersaing dengan sesama rumah sakit swasta lainnya, tapi juga bersaing dengan rumah sakit khusus, poliklinik, puskesmas, praktek dokter, pengobatan tradisional dan alternatif. Pemanfaatan rumah sakit oleh masyarakat diukur dari jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan. Pada rumah sakit Advent diketahui bahwa pasien rawat inap dan rawat jalan pada tahun 2005 sampai 2009 mengalami naik turun, pada tahun 2008 mengalami penurunan untuk rawat inap sebesar 1.220 pasien dan untuk rawat jalan 3.958. Pasien rawat inap pada tahun 2009 turun sebesar 1.139 pasien menjadi 7.612, sedangkan untuk pasien rawat jalan mengalami penurunan sebesar 6.589 pasien menjadi 52.229 pasien. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya rumah sakit lainnya yang mempunyai strategi pelayanan yang bagus dan tingkat kepercayaan masyarakat yang mulai berkurang.

Kepercayaan adalah membangun hubungan yang dapat dipercaya akan lebih mungkin terjadi dalam sektor industri tertentu, terutama yang melibatkan pengambilan risiko oleh pelanggan dalam jangka pendek atau jangka panjang (Barnes, 2003:149). Namun masyarakat yang memanfaatkan rumah sakit sebagai tempat menjalani rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit Advent Bandung mengalami penurunan yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan, sehingga masyarakat cenderung berobat ke tempat pelayanan kesehatan lain, baik berada di Bandung maupun di luar Bandung.

Berdasarkan pengamatan sementara, *physical support* yang dimiliki oleh pihak rumah sakit belum baik, seperti segi penataan ruang layanan yang masih kurang teratur, ketidaknyamanan ruang tunggu dan perawatan, tempat parkir yang terbatas, eksterior dan interior yang kurang menarik, kesulitan mendapatkan obat, sarana pendukung (seperti wartel, atm, toko dan bank) yang terbatas. Demikian juga dengan *contact personnel* dimana masih terlihat petugas yang tidak menyenangkan, kurang ramah, penampilan yang belum rapi dan menarik, prosedur penerimaan yang sulit, informasi yang kurang jelas dan keterlambatan dalam pelayanan karena menunggu Dokter. Hal ini akan membuat masyarakat enggan berobat ke rumah sakit umum dan memilih alternatif pelayanan kesehatan yang lain seperti rumah sakit khusus, rumah sakit umum di daerah lain, poliklinik, Puskesmas, pengobatan tradisional dan alternatif, yang dipercayai mampu menyembuhkan dan memiliki kualitas lebih baik.

*Physical support* dapat di jadikan strategi bersaing rumah sakit terlebih jika rumah sakit sedang mengalami penurunan jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan. *Physical support* juga dapat dilakukan pada pelayanan yang dimiliki rumah sakit sesuai dengan kemampuan, keinginan, kebutuhan masyarakat. Jumlah tempat tidur merupakan bagian dari *physical support* dimana dengan adanya nya jumlah tempat tidur dapat melihat kapasitas rumah sakit dalam menampung jumlah pasien rawat inap. Selain itu yang menjadi bahan pertimbangan para pengguna jasa rumah sakit diantaranya adalah biaya perawatan, harga kamar setiap kelasnya. Untuk tarif dan fasilitas setiap jenis kamar berbeda-beda seperti terlihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut

**TABEL 1.2**  
**JUMLAH TEMPAT TIDUR, TARIF KAMAR RAWAT INAP,**  
**FASILITAS PER KELAS RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG**  
**TAHUN 2010**

Kelas	Tipe	Jumlah tempat tidur	Tarif(Rp)	Fasilitas
Suite		3	1.000.000	AC, tempat tidur keluarga, TV, sofa, telepon, kamar mandi didalam, kulkas, meja rias, lemari gantung& sudut, lukisan, <i>central control</i> , <i>bedside locker</i> , <i>bedside table</i> , <i>wastafel</i> , fasilitas lengkap dan luas
Super VIP	A	6	920.000	Fasilitas sama dengan <i>family suite</i> Ruangannya lebih kecil. AC, tempat tidur, TV, sofa, telepon, kamar mandi, kulkas, meja rias, <i>bedside locker</i> , <i>bedside table</i> , <i>wastafel</i> .
	B	5	800.000	
VIP	A	12	750.000	AC, tempat tidur, TV, sofa, telepon, kamar mandi, kulkas, meja rias, <i>bedside locker</i> , <i>bedside table</i> , <i>wastafel</i> , ruangnya lebih kecil.
	B	3	700.000	Fasilitas sama dengan VIP A, ruangan lebih kecil
	C	14	630.000	Fasilitas sama dengan VIP B, ruangan lebih kecil

LANJUTAN TABEL 1.2

Kelas	Tipe	Jumlah tempat tidur	Tarif(Rp)	Fasilitas
SATU	A	10	400.000	AC, <i>wastafel</i> , sofa, teras, kamar mandi, TV, pemisah, <i>bedside locker</i> .
	B	18	350.000	Fasilitas sama, sofa lebih kecil dari kelas 1 A.
	C	1	280.00	Kamar mandi didalam,
	PEB	1	280.000	pemisah <i>bedside loker</i> , TV.
DUA (II)	A	12	200.000	Kamar mandi didalam, pemisah, <i>bedside locker</i> .
	B	18	175.000	Fasilitas sama ruangan lebih kecil dari kelas II A.
	C	12	140.000	Fasilitas sama ruangan lebih kecil dari kelas II B.
TIGA (III)	A	12	120.000	Kamar mandi didalam, pemisah, <i>bedside locker</i> .
	B	19	110.000	Fasilitas sama, ruangan lebih kecil dari kelas III A.
	C	16	80.000	Fasilitas sama, ruangan lebih kecil dari kelas III B.
	D	11	70.000	Fasilitas sama, ruangan lebih kecil dari kelas III C.
Kamar Bayi		8	110.000	Kamar mandi didalam, pemisah, <i>bedside locker</i>
Kamar isolasi		3		
ICU		8		
HCU		6		
jumlah		<b>215</b>		

Sumber: Catatan rekam medik rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010

Berdasarkan Tabel 1.2 fasilitas yang diberikan rumah sakit Advent dari segi tarif kamar tiap kelasnya. Dimana fasilitas tersebut bertujuan untuk memanjakan dan memberikan kepuasan pengguna jasa rawat inap agar mereka percaya pada pelayanan rumah sakit. Pengguna jasa rumah sakit untuk perawatan dalam rawat inap, pasien mempunyai penyakit yang bermacam-macam tergantung seberapa parah penyakit yang diderita oleh pasien. Semakin parah penyakit yang diderita pasien maka

semakin intensi untuk penanganan, perawatan dan penyembuhannya, untuk pasien yang menderita penyakit yang parah maka rumah sakit Advent Bandung menyediakan tarif tersendiri untuk perawatan khusus. Seperti yang terlihat pada Tabel 1.3 berikut ini:

**TABEL 1.3**  
**TARIF PERAWATAN KHUSUS**  
**RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TAHUN 2010**

<b>Kelas</b>	<b>Tipe</b>	<b>Tarif(Rp)</b>
Kamar Isolasi	Dewasa	280.000
	Anak	200.000
ICU	Suite	800.000
	Super VIP	800.000
	VIP	740.000
	SATU	630.000
	DUA	580.000
	TIGA	520.000
HCU	Suite	700.000
	Super VIP	700.000
	VIP	630.000
	SATU	520.000
	DUA	460.000
	TIGA	400.000

Sumber : Catatan rekam medik rumah sakit Advent Bandung Tahun 2010

Banyaknya fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit Advent Bandung diantaranya terdapat lima fasilitas yang disediakan diantaranya: layanan umum, layanan kesehatan, layanan khusus, fasilitas kesehatan. Berikut adalah jenis-jenis layanan ditawarkan oleh rumah sakit Advent Bandung yang disajikan dalam Tabel 1.4 berikut.

**TABEL 1.4**  
**JENIS LAYANAN, FASILITAS**  
**RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TAHUN 2010**

Jenis	Fasilitas
Layanan Umum	<i>Anesthesiology, Cardiology, Dermato-Venerology, Digestive, Endocrine, Gastroenterology, General Surgery, Internal Medicine, Nephrology (Kidney Disease), Neurology, Nutrition, Obstetrics and Gynecology, Oncology (Cancer), Opthamology, Orthopaedic, Otorhinolaryngology (ENT), Pediatrics, Pediatric Surgeon, Psychiatry and Mental Health, Psychology, Public Health, Pulmonology, Radiology, Spine, Tropical, Infection, Urology.</i>
Layanan Kesehatan	<i>Medical Check-Up, Hemodialysis Unit, Rehabilitation, Spine Center, Emergency Care, Intensive Care, Home Care, One-Day Surgery, Charity Clinic.</i>
Layanan Khusus	<i>Pastoral Care, Community Health Education, Psychology Counseling.</i>
Fasilitas Kesehatan	<i>Rooms, Diagnostic Imaging, Treadmill, Clinical, Laboratory, Pharmacy, ICU.</i>

Sumber: Rumah Sakit Advent Bandung, 2010

Dilihat dari peralatan penunjang medis juga belum memadai karena belum sesuai dengan kelas rumah sakit. Hal ini akan memberikan kesan negatif bagi pencitraan positif rumah sakit dan akan berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan rumah sakit Advent Bandung. Berdasarkan tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan jasa rumah sakit untuk rawat inap mengidentifikasi bahwa masyarakat percaya pada rumah sakit Advent Bandung. Tingkat kepercayaan pada rumah sakit Advent Bandung untuk rawat inap tahun 2009 memperlihatkan bahwa hanya 48,9% pasien percaya dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Pelayanan jasa rumah sakit yang unggul (*Service excellence*) yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sasaran dan manfaat dari jasa yang unggul secara garis besar terdapat empat unsure pokok yaitu :

kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsure pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan. Untuk mencapai hasil yang unggul, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tersebut, di antaranya berpenampilan baik serta berpenampilan ramah, memperlihatkan gairah kerja dan selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dengan baik maupun kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat dan yang penting adalah mampu menangani keluhan pelanggan secara baik.

Keberhasilan rumah sakit sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan terutama kualitas perawatan dan ketersediaan sumber daya manusia profesional maka pemanfaatan rumah sakit cenderung meningkat. Menurut Nguyen dan Leblanc (2002:245) *contact personnel* tersusun dari seluruh karyawan yang berada pada lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan.

*Contact personnel* merupakan unsur yang terpenting dalam pelayanan rumah sakit, dimana dokter dan perawat berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit, dan mendorong kesembuhan pasien, terutama keramahan dan perhatian khusus mereka kepada pasien. Jumlah sumber daya manusia rumah sakit Advent Bandung seperti terlihat pada Tabel 1.5 berikut:

**TABEL 1.5**  
**JUMLAH SUMBER DAYA MANUSIA (KARYAWAN)**  
**RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG TAHUN 2010**

Jenis Pelayanan Spesialis	Jumlah
A. Tenaga Medis	
1. Dokter Umum :	19
2. Dokter Spesialis:	3
3. Dokter Gigi:	1
4. Dokter Gigi Spes:	1
5. Residen	22
6. Dokter Tamu	150
B. Perawat	176
C. Paramedis non Perawat	75
Non- Medis	365
Jumlah	812

Sumber : Rumah sakit Advent 2010

Pelayanan kesehatan pada rumah sakit tidak terlepas dari pelayanan *contact personnel* yang diberikan rumah sakit yaitu dokter sebagai tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya. Jumlah tenaga medis maupun non medis yang terdapat di rumah sakit Advent Bandung sebanyak 662 orang dan sebanyak 150 Dokter tamu yang diharapkan mampu melayani pasien dan keluarga.

Di tengah-tengah permasalahan yang dihadapi, rumah sakit Advent Bandung mempunyai peran yang cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dalam kegiatan operasionalnya selalu berupaya untuk membuat para pemakai jasanya untuk menjadi puas dan percaya melalui citra yang baik dan strategi peningkatan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Rumah sakit Advent secara kontinu harus meningkatkan kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh *physical support* dan *contact personnel*. Diperlukan upaya penyempurnaan dengan melakukan perbaikan secara

terus menerus terhadap komponen layanan baik yang terletak di *back office* maupun di *front office*, sehingga para pelanggan semakin tertarik menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada rumah sakit Advent.

*Physical support* dan *contact personnel* akan memberikan stimuli kepada para masyarakat untuk memakai jasa rumah sakit, karena itu pihak rumah sakit diharapkan mampu mendesain *physical support* dan *contact personnel* yang unik, berbeda dengan rumah sakit lain, sehingga dapat memberikan kesan yang berbeda dengan pesaingnya, kepercayaan yang tinggi dari masyarakat selaku pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Pengguna jasa perawatan kesehatan termasuk didalamnya rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan-perawatan, tersedia peralatan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan dan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, biaya perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruang pribadi dan rekomendasi teman akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan akan mempengaruhi kepercayaan pelanggan.

Sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan, rumah sakit selalu berupaya menciptakan kesan yang unik dalam *physical support* dan *contact personnel*. 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 Advent Bandung harus 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.

Upaya untuk mengimplementasikan *physical support* dan *contact personnel* ke dalam program pelayanan pelanggan yang riil, dengan adanya fasilitas fisik yang mendukung yaitu berupa benda-benda tidak bergerak, nyata dan dapat dirasakan oleh pasien seperti bangunan yang layak, peralatan yang representatif, fasilitas parkir, fasilitas pendukung (kantin, bank), dan jaminan keamanan dan dukungan penuh dari seluruh karyawan dan manajemen rumah sakit, melalui peningkatan kemampuan (*capability*), melaksanakan program tersebut. Hal ini menjadi penting mengingat jasa rumah sakit merupakan *customer service focus* yang aktivitasnya berorientasi kepada orang (*people based service*).

Pada rumah sakit lingkungan fisik mencakup lokasi, peralatan dan fasilitas, yang dianggap penting oleh pasien rumah sakit, sedangkan *contact personnel* merupakan semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan selanjutnya mempengaruhi persepsi pembeli. Menurut Nguyen dan Leblanc (2002:245) *contact personnel* tersusun dari seluruh karyawan yang berada pada lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan.

Peningkatan *physical support* dan *contact personnel* yang diterapkan oleh pihak rumah sakit umum akan memudahkan upaya peningkatan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Kotler (2009:63) menyatakan bahwa, *inanimate*

*environment* dan *contact personnel* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh staf berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Horison dan Shaw (2004:23), sedangkan kepuasan akan mempengaruhi kepercayaan dan komitmen pelanggan (Garbario dan Johnson, 1999:78)

Berangkat dari pemikiran-pemikiran di atas dan untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan **PENGARUH *PHYSICAL SUPPORT* DAN *CONTACT PERSONNEL* TERHADAP KEPERCAYAAN PENGGUNA JASA RUMAH SAKIT ADVENT DI BANDUNG.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Penurunan pasien rawat inap yang dialami oleh rumah sakit Advent Bandung dikarenakan oleh banyaknya pesaing-pesaing baru yang bermunculan juga karena *physical support* dan *contact personnel* yang diterapkan dinilai kurang tepat sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung. Salah satu strategi yang dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan melakukan perbaikan *physical support* dan *contact personnel*. Menurut Shamdasani dan Balakrishnan, (2000:399) *physical support* dan *contact personnel* berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan.

Rumah sakit Advent dapat melakukan perbaikan *physical support* dan *contact personnel* dengan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan yang berbeda dan belum pernah konsumen rasakan, pelayanan yang ramah, tampilan seragam medis dan non medis rapih. Kelengkapan fasilitas juga penting diperhatikan industri jasa

kesehatan terutama rumah sakit , tempat parkir yang luas , ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung seperti: ATM berbagai bank, kantin, apotik yang lengkap menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam penyampaian jasa. Dengan menerapkan *physical support* dan *contact personnel* dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentral masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

Persaingan antar industri jasa kesehatan terutama jasa rawat inap dan jasa rawat jalan makin meningkat, hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan pada rumah sakit di Bandung yang dikuasai oleh rumah sakit pemerintah. Salah satu rumah sakit yang sudah terkenal di Bandung adalah rumah sakit Advent. **Untuk meningkatkan jumlah pemakai jasa dan kepercayaan pengguna jasa rumah sakit, salah satu strateginya adalah meningkatkan *physical support* dan *contact personnel*.**

### 1.3 Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan pada rumah sakit Advent Bandung dibatasi pada *physical support* dan *contact personnel*, kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dari *physical support* rumah sakit Advent Bandung
2. Bagaimana gambaran dari *contact personel* rumah sakit Advent Bandung.
3. Bagaimana gambaran kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh *physical support* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung, dan
5. Seberapa besar pengaruh *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Peneilitian ini dimaksudkan untuk mengungkap data dan informasi yang berhubungan dengan *physical support*, *contact personnel* dan pengaruhnya terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung dengan tujuan untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui gambaran dari *physical support* rumah sakit Advent Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran *contact personnel* rumah sakit Advent Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

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

#### a. Kegunaan teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan ilmu dan wawasan mengenai strategi pemasaran jasa rumah sakit yaitu *physical support*, *contact personnel*, dan kepercayaan pengguna.
2. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia pendidikan terutama pendidikan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) Manajemen dan Bisnis mengenai strategi pemasaran jasa rumah sakit yaitu *physical support*, *contact personnel*, dan kepercayaan pengguna.

#### b. Kegunaan praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi industri jasa kesehatan perusahaan khususnya rumah sakit Advent Bandung dalam memprediksikan peningkatan kepercayaan pengguna jasa dan mengembangkan *physical support* dan *contact personnel*.
2. Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit Advent Bandung mengenai strategi *physical support* dan *contact personnel* yang telah dijalani selama ini.