

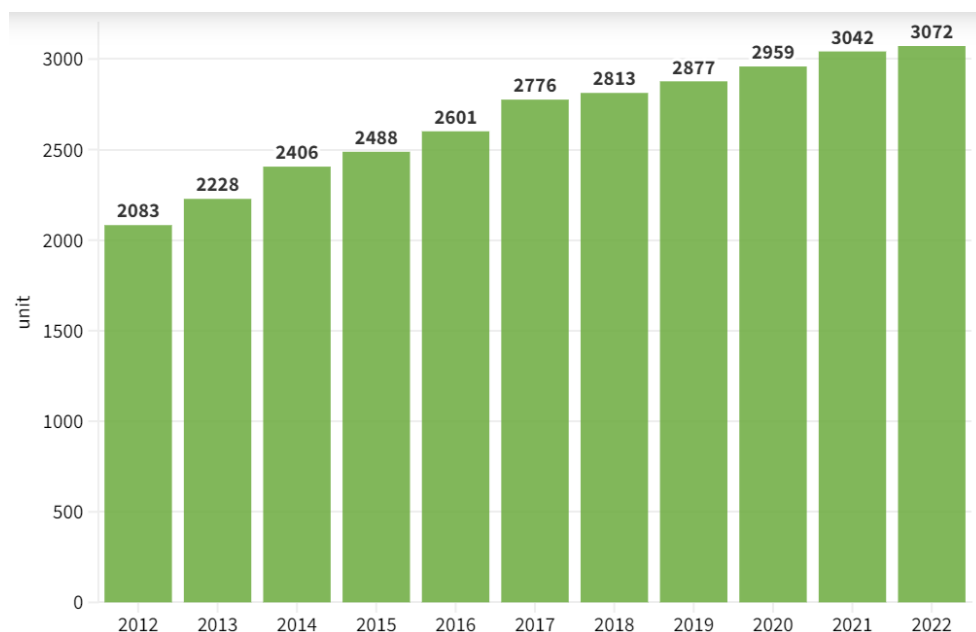
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2022 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, terdapat 3.072 rumah sakit di Indonesia. Jumlah ini mengalami peningkatan sebanyak 0,99% dibanding tahun sebelumnya yakni sebanyak 3.042 unit rumah sakit. Jumlah tersebut terdiri dari 2.561 rumah sakit umum dan 511 rumah sakit khusus (RSK). Mengamati tren yang terjadi, jumlah rumah sakit di Indonesia makin melonjak, dan tahun 2022 merupakan yang terbanyak dalam satu dekade terakhir (Sadya, 2023).

Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2012 s/d 2022



Sumber : BPS (Badan Pusat Statistik)

Gambar 1.1 Data Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2012 - 2022

Menurut persebaran wilayah, Jawa Timur adalah provinsi dengan jumlah rumah sakit terbanyak. Ada 410 unit yang terdiri dari 328 RSU dan 82 RSK. Sementara itu di Kabupaten Jombang tercatat ada 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), 13 Rumah Sakit Swasta, dan 34 Klinik Pratama / Puskesmas (Jombang, 2023). Dari total 15 rumah sakit tersebut, 8 rumah sakit berlokasi di Kecamatan Jombang, dan 7 rumah sakit lainnya tersebar di beberapa kecamatan di Kabupaten Jombang.

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit Di Jombang

No	Rumah Sakit	Kecamatan
1	RSUD Jombang	Jombang
2	RS Muhammadiyah Jombang	Jombang
3	RSIA Muslimat	Jombang
4	RS Airlangga	Jombang
5	RS Pelengkap	Jombang
6	RS Moedjito	Jombang
7	RS Mitra Bunda	Jombang
8	RS Bedah Surya Dharma Husada	Jombang
9	RSUD Ploso	Ploso
10	RS Al- Aziz	Ploso
11	RS NU	Diwek
12	RS Hasyim Ashari	Cukir
13	RS UNIPDU	Peterongan
14	RSK Mojowarno	Mojowarno
15	RS Muhammadiyah Mojoagung	Mojoagung

Sumber : dinkes.jombangkab.go.id

Ketersediaan layanan kesehatan baik berupa rumah sakit maupun klinik pratama / puskesmas di Kabupaten Jombang secara kuantitas bisa dikatakan cukup. Kabupaten Jombang memiliki luasan 1.159 km², dengan jumlah penduduk 1,264 juta, tersedia 15 rumah sakit umum dan swasta, serta 34 klinik dan Puskesmas (Jombang, 2023). Kondisi ini menjadikan masyarakat memiliki banyak alternatif dalam menentukan pilihan rumah sakit.

Dalam menentukan pilihan layanan kesehatan, sejumlah faktor kerap menjadi bahan pertimbangan. Penelitian telah menunjukkan bahwa beberapa faktor

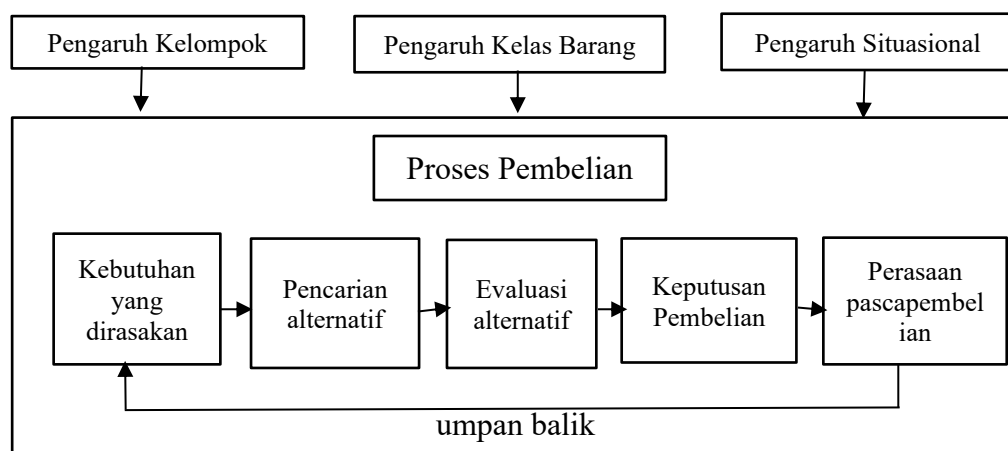
mempengaruhi pilihan pasien terhadap rumah sakit, seperti reputasi rumah sakit (Zulfikar & Ghofar, 2010), lokasi, aksesibilitas rumah sakit (Smith et al., 2018), fasilitas yang tersedia (Ferreira et al., 2021), kompetensi dokter, perilaku karyawan (Damodaran et al., n.d.), biaya, variasi layanan, dan juga kualitas layanan kerap menjadi pertimbangan pasien dalam memilih rumah sakit (Sedigheh & Khalil, 2015).

Di tengah tingginya tingkat persaingan, rumah sakit sebagai unit bisnis layanan jasa kesehatan, sudah seharusnya lebih mempertimbangkan kualitas layanannya secara lebih matang. Pelayanan yang berkualitas menjadi aspek penting dalam rangka mempertahankan dan memenangkan pertarungan bisnis. Kualitas layanan bisa menjadi tolok ukur sebagai apa tingkat layanan mampu disediakan pihak rumah sakit kepada pasien untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Tjiptono & Diana, 2022). Selain itu kualitas layanan juga berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen (Ilhamalimy & Mahaputra, 2020).

Proses pembelian produk jasa berbeda dengan proses pengambilan keputusan pada pembelian produk barang. Pada produk barang konsumen bisa melakukan penilaian terhadap kualitas produk berdasarkan fitur, kesesuaian, daya tahan, model atau estetika, citra atau reputasi produk bahkan sebelum melakukan pembelian. Pada produk jasa, konsumen tidak bisa mengetahui / menilai bagus atau tidak sebuah jasa sebelum mengalaminya sendiri (Halim & dkk, 2021).

Proses pengambilan keputusan pembelian jasa memerlukan keterlibatan yang tinggi (*high involvement*) antara pemberi dan penerima layanan jasa / konsumen. Merujuk Parasuraman (1990), terdapat sepuluh (10) dimensi yang bisa

digunakan untuk menilai kualitas jasa, yang terdiri dari faktor *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*. Sedangkan untuk sampai pada tahap pengambilan keputusan pembelian jasa, setidaknya terdapat 5 (lima) tahap sebagaimana tergambar dalam bagan berikut ;



Sumber : (Wardi, 2016)

Gambar 1.2 Skema Keputusan Pembelian Produk Jasa

Kesadaran terhadap kebutuhan atas sesuatu jasa merupakan awal mula dari setiap perilaku pengguna jasa. Konsumen jasa kemudian melakukan pencarian informasi atau alternatif produk jasa. Pada saat tahapan sampai pada keputusan pembelian, kesenjangan atau gap antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan baru bisa dirasakan oleh konsumen (Zeithaml et al., 1990).

Dari sini dapat dipahami bahwa kualitas layanan adalah keseluruhan dari karakteristik produk baik barang maupun jasa yang di mata konsumen mampu memenuhi kebutuhan maupun kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2018). Kepuasan pelanggan akan meningkat ketika layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik (Herawati et al., 2018). Dengan demikian setiap rumah sakit

seharusnya memiliki orientasi pada hal-hal mendasar yang menjadi kebutuhan dan memberi rasa puas pada pasien.

Kepuasan tercermin pada rasa senang atau kecewa yang timbul setelah konsumen membuat perbandingan antara kinerja layanan dengan kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai atau kurang dari apa yang diekspetasikan, pelanggan merasa tidak senang atau tidak puas. Namun apabila kinerja layanan yang diterima mampu memenuhi harapannya, pelanggan merasa senang/puas (Kotler dan Keller, 2018). Untuk mencapai kepuasan konsumen atau pasien yang tinggi, maka penting memahami kebutuhan dan ekspektasi pasien.

Melalui pemaparan tersebut, peneliti melihat bagaimana kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan setiap bisnis. Dari hal inilah peneliti memiliki ketertarikan untuk mengembangkan penelitian terkait kepuasan pelanggan, atau dalam hal ini adalah pasien.

Penelitian akan dilakukan di RS Airlangga Jombang. RS Airlangga adalah salah satu rumah sakit swasta yang mulai beroperasi pada tahun 2010. Secara usia relatif lebih muda dibandingkan rumah sakit swasta lain yang setipe, seperti RS Pelengkap, RS Moedjito, RS Muslimat, RSI, maupun RS Muhammadiyah. Sebagai “pendatang baru” saat itu, RS Airlangga memiliki perkembangan yang cukup pesat.

Pada tahun ke-4 RS Airlangga mampu mencapai nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang hampir ideal menurut Barber-Johnson (standart internasional) maupun DepKes RI, 2005. BOR adalah prosentase penggunaan tempat tidur pada satuan waktu tertentu. BOR (*Bed Occupancy Rate*), ALOS (*Average Length of Stay*), dan TOI (*Turn Over Interval*) merupakan indikator

kinerja rumah sakit atau gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit, maupun rata-rata hari rawat. Ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut;

Tabel 1.2 BOR, ALOS, TOI RS Airlangga Th 2011 - 2023

No	Tahun	BOR	ALOS	TOI
1	2011	24,8	3,64	14,94
2	2012	37,48	4,53	9,34
3	2013	48,81	3,37	5,72
4	2014	62,99	3,04	2,88
5	2015	70,08	3,00	2,33
6	2016	79,66	2,86	1,34
7	2017	42,6	2,94	5,34
8	2018	30,12	2,82	7,21
9	2019	35,79	3,02	6,05
10	2020	24,81	2,8	8,85
11	2021	21,91	2,6	10,8
12	2022	39,64	2,37	5,88

Sumber: SIM RS Airlangga, 2023

Sementara itu untuk tingkat kunjungan Rawat Jalan RS Airlangga Jombang dari tahun 2011 hingga 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3 Kunjungan Rawat Jalan RS Airlangga Tahun 2011 - 2022

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2011	10.175
2	2012	10.000
3	2013	9.582
4	2014	13.498
5	2015	18.739
6	2016	22.810
7	2017	18.995
8	2018	20.280
9	2019	22.914
10	2020	17.594
11	2021	15.112
12	2022	17.574

Sumber: SIM RS Airlangga, 2023

Selain itu, RS Airlangga termasuk rumah sakit swasta yang memiliki jaringan kerja sama dengan banyak asuransi. RS Airlangga telah menjadi provider bagi 87 asuransi swasta. Namun seiring berjalannya waktu, dimana tingkat persaingan bisnis rumah sakit semakin ketat, tahun 2017 RS Airlangga mengalami

penurunan yang cukup drastis. Sementara itu rumah sakit-rumah sakit swasta yang lain semakin bebenah. Pengembangan layanan kesehatan, perluasan dan pembangunan gedung, hingga peningkatan teknologi kesehatan yang mutakhir.

Berangkat dari fenomena inilah, peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian yang berfokus pada mengukur persepsi pasien terkait harapan (hal yang diharapkan atau dianggap *importance* oleh pasien, dengan realitas pelayanan yang didapatkan pasien (*performance* pelayanan), sehingga bisa diketahui secara lebih spesifik faktor atau atribut apa saja yang menentukan tingkat kepuasan konsumen / pasien. Judul penelitian yang diajukan adalah **Analisa Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Airlangga Jombang Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)***

1.2 Rumusan Masalah

Melalui pemaparan tersebut, dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

Apa saja atribut kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan oleh Rumah Sakit Airlangga guna meningkatkan kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan guna:

Mengetahui prioritas utama untuk memperbaiki kualitas layanan dan memaksimalkan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Airlangga Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis:

Bisa memperkaya bahan acuan bagi penelitian berikutnya mengenai kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rekomendasi pertimbangan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan konsumen / pasien di RS Airlangga Jombang