

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan jasa pada bidang kesehatan seperti rumah sakit mengalami pertumbuhan dengan pesat. Sejumlah katalis mampu mengungkit pertumbuhan sektor jasa kesehatan. Katalis ini ditinjau dari berbagai sisi. Menurut marketbisnis.com, dari sisi infrastruktur, rata-rata pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia sebesar 10,94%. Sedangkan dilihat dari sisi regulasi, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit oleh pertumbuhan peserta asuransi jiwa. Pertumbuhan pasar rumah sakit di Indonesia juga didorong oleh pertumbuhan jumlah penduduk. Selain itu juga, pertumbuhan kebutuhan akan layanan kesehatan ini akan terus meningkat seiring dengan naiknya angka harapan hidup. Berdasarkan proyeksi data populasi Indonesia yang diolah PT. Samuel Securitas Indonesia, penduduk yang berusia 65 tahun keatas mencapai 17 juta pada tahun 2020. Sementara usia 15-64 tahun diprediksi mencapai angka 184 juta dan usia 0-14 tahun diproyeksi mencapai 71 juta (Market.bisnis.com, 2016). Melihat kondisi tersebut, menimbulkan pasar potensial dalam layanan kesehatan. Katalis-katalis ini juga yang mengakibatkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat.

Dilihat dari tata kelolanya, rumah sakit diklasifikasikan menjadi dua jenis, rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan mencari profit. Sedangkan rumah

sakit publik merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Salah satu contoh rumah sakit publik adalah RSUD Kota Bogor. Rumah sakit publik dan rumah sakit privat keduanya saling bersaing untuk menjaga pelanggan mereka.

Walaupun termasuk kedalam jenis rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, RSUD Kota Bogor tetap harus menjaga pelanggan mereka agar tidak berpindah ke rumah sakit lain. Untuk itu RSUD Kota Bogor berupaya agar tetap memiliki citra yang baik. Citra, baik yang positif maupun negatif akan mempengaruhi pada pembentukan citra produknya. Dengan memiliki citra perusahaan yang positif, pelanggan akan merasa aman saat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, dengan memiliki citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan. Citra yang positif juga membuat perusahaan memiliki reputasi yang baik yang akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen (Jefkins, 1996).

Citra perusahaan yang positif dapat terbentuk melalui banyak hal yang positif juga. Hal positif tersebut dapat berupa sejarah atau riwayat perusahaan yang gemilang, keberhasilan yang pernah diraih, turut bertanggung jawab dalam bidang sosial, serta berkomitmen dalam mengadakan riset. Keberhasilan yang pernah diraih dapat dilihat melalui penghargaan yang didapat (Anggoro, 2002, p. 62). RSUD Kota Bogor yang baru berdiri tahun 2014 telah mendapatkan beberapa penghargaan, antara lain penghargaan kategori “Terbaik dalam Tata Kelola Perusahaan dan Pelayanan 2017” yang dipersembahkan oleh 7 SKY MEDIA dan dikukuhkan oleh Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia

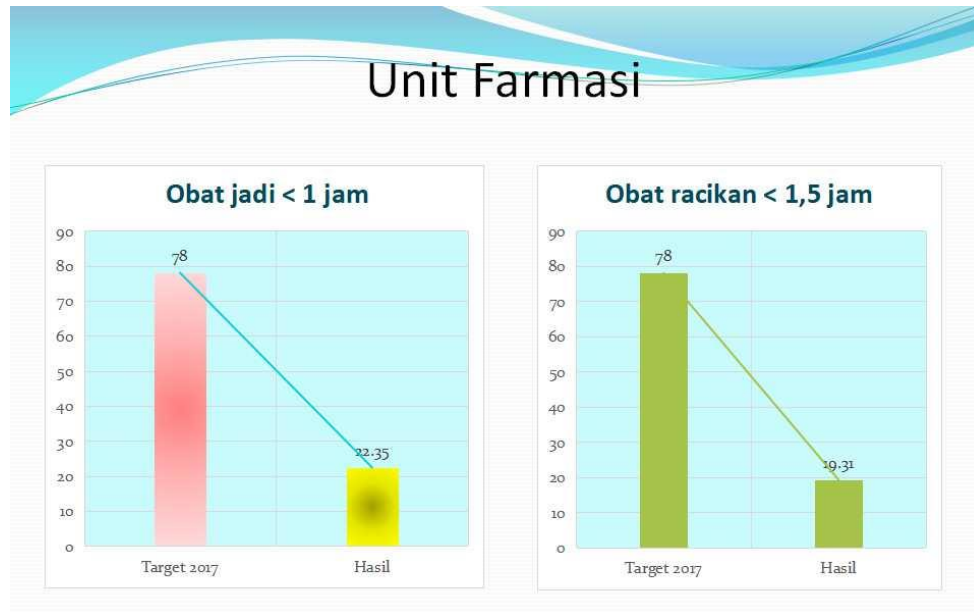
(rsudkotabogor.org). Dengan didapatnya penghargaan ini, dapat membuktikan bahwa RSUD memiliki citra yang positif. Citra RSUD Kota Bogor juga diperkuat dengan didapatkannya penghargaan *Hospital Award Excellence in Patient Care 2017*. Penghargaan ini berbicara mengenai keberhasilan proses bisnis. Dengan adanya penghargaan ini, RSUD Kota Bogor menjadi rujukan studi banding untuk rumah sakit lain.

Selain melalui penghargaan yang diraih, citra yang positif juga dapat dibentuk melalui kualitas pelayanan. Menurut Norman yang dikutip oleh Zulmi citra perusahaan dipersepsikan konsumen melalui kombinasi antara iklan, hubungan masyarakat, citra fisik, komentar konsumen melalui mulut ke mulut, serta pengalaman konsumen saat menggunakan produk/jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Iswari dan Suryandari dalam Zulmi citra suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Dari dua pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap perusahaan. Dengan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan konsumen, konsumen tentu akan merasa puas. Konsumen yang puas terhadap pelayanan yang diberikan tentu akan memberikan penilaian positif terhadap perusahaan. Oleh karena itu, RSUD Kota Bogor berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, dan profesional kepada pelanggannya. Dengan jargon “No Julembo” atau “No Jutek, No Lemot, dan No Bolot”, diharapkan citra yang akan muncul ialah RSUD Kota Bogor mampu

memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, klien, dan keluarganya (rsudkotabogor.org)

Namun dalam kenyataannya, berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh Subbagian Pengendalian dan Pengembangan Mutu tidak semua unit pelayanan kesehatan RSUD Kota Bogor berada di atas Standar Pelayanan Minimum (SPM). SPM menurut PP no. 2 tahun 2018 merupakan “ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintah Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal”. Dalam pemberian pelayanannya, masih terdapat beberapa unit pelayanan RSUD Kota Bogor yang memiliki nilai SPM di bawah standar, salah satunya unit farmasi. Menurut **Gambar I.1**, nilai SPM unit farmasi masih berada di bawah target yang diharapkan. Nilai SPM untuk unit farmasi diambil berdasarkan waktu tunggu pasien dari saat pasien menyerahkan resep obat sampai dengan obat diterima oleh pasien.

Waktu tunggu pengunjung untuk obat jadi adalah kurang dari satu jam, sedangkan untuk obat racik, waktu tunggu pengunjung ialah kurang dari 1,5 jam atau 1 jam 30 menit. Berdasarkan penilaian dari bagian mutu RSUD Kota Bogor, bagian farmasi masih terlalu lama dalam memberikan pelayanannya.



Gambar I.1

Grafik SPM Unit Farmasi

Sumber: rsudkotabogor.com

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra RSUD Kota Bogor (Studi Kasus pada Unit Farmasi Rawat Jalan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dibuat peneliti adalah:

1. Bagaimana gambaran umum mengenai kualitas pelayanan unit farmasi rawat jalan dan citra RSUD Kota Bogor?
2. Apakah kualitas pelayanan unit farmasi rawat jalan berpengaruh terhadap citra RSUD Kota Bogor?

C. Tujuan dan Manfaat

Peneliti melakukan penelitian pada RSUD Kota Bogor dengan maksud untuk mengkaji apakah kualitas pelayanan bagian farmasi berpengaruh terhadap citra RSUD Kota Bogor sebagai bahan penyusunan karya ilmiah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Ahli Madya.

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai kualitas pelayanan unit farmasi rawat jalan dan citra RSUD Kota Bogor.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan unit farmasi rawat jalan terhadap citra RSUD Kota Bogor.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan unit farmasi rawat jalan terhadap citra RSUD Kota Bogor. Penelitian ini juga diharapkan agar peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama di bangku kuliah.

- b. Bagi RSUD Kota Bogor

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang berguna dalam menentukan kebijakan-kebijakan RSUD Kota Bogor terkait pelayanan.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi dalam memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang pemasaran serta sebagai referensi bagi peneliti lain dalam penyusunan karya ilmiah.