

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Rumah sakit adalah suatu sarana kesehatan dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Secara umum, rumah sakit memang merupakan tempat penampungan orang-orang yang memiliki atau sedang mengalami gangguan kesehatan, tempat orang-orang yang memerlukan pengontrolan kesehatan atau biasa disebut *medical check-up*, dan juga merupakan tempat berkonsentrasinya berbagai jenis ahli kesehatan, kedokteran, serta peralatan-peralatan medis yang berteknologi tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat menjalankan perannya dengan baik dalam hal pembangunan kesehatan bagi masyarakat kita.

Dilihat dari segi perkembangan rumah sakit, ternyata dalam jangka waktu 20 tahun belakangan ini pembangunan sarana kesehatan ini meningkat dengan pesat terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, terlebih lagi sejak bentuk badan hukum perseroan terbatas diizinkan untuk mendirikan rumah sakit sebagai bagian dari deregulasi di bidang usaha kesehatan. Pengembangan rumah sakit pada saat ini tidak dapat dilepaskan dari kebijaksanaan pembangunan kesehatan yang sesuai dengan Garis-garis Besar Haluan Negara, Sistem Kesehatan Nasional dan Repelita di bidang kesehatan serta peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini secara otomatis menimbulkan persaingan yang ketat antar rumah sakit dari segi pangsa pasar, tenaga medik, tenaga paramedik, tenaga non-medik, serta dalam hal peralatan-peralatan atau fasilitas medis. Tantangan tersebut harus cepat diantisipasi oleh pihak manajemen rumah sakit untuk dapat memenangkan persaingan, baik persaingan dengan rumah sakit lokal maupun rumah sakit bertaraf internasional.

Instalasi Paviliun Cendrawasih ini adalah bagian dari Rumah Sakit Umum Pemerintah Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo (RSUPN-CM) yang merupakan salah satu rumah sakit besar di Indonesia yang mempunyai beraneka

ragam fasilitas kesehatan, tenaga medis yang berpengalaman dan karyawan-karyawan yang dapat membantu proses pelayanan kesehatan terhadap para pasien yang datang untuk menggunakan jasa pelayanan rumah sakit, dan faktor-faktor pendukung lainnya. Selain berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan, rumah sakit ini juga melayani banyak pasien setiap harinya yang menderita berbagai macam penyakit dengan memberikan pelayanan medik yang bermutu tinggi sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi kedokteran.

Pada umumnya setiap rumah sakit mempunyai suatu kekuatan, masalah-masalah, hambatan-hambatan, dan peluang yang dapat diidentifikasi. Pada Kondisi dan keadaan yang sangat kompetitif seperti sekarang ini menyebabkan banyaknya pilihan bagi para pasien untuk dapat menentukan rumah sakit mana yang akan mereka gunakan jasanya. Adanya perencanaan pemasaran dari suatu rumah sakit dengan menganalisis efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan yang telah dijalankan oleh pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya merupakan salah satu jalan yang dapat dipilih dalam rangka meningkatkan dan memenuhi pemanfaatan kinerja rumah sakit yang optimal.

Penelitian pemasaran yang dilakukan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo ini pada dasarnya diperlukan untuk melihat kondisi pasar yang terjadi di Instalasi dan untuk melihat seberapa besar efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan yang telah dijalankan di Instalasi tersebut. Semakin berubahnya kondisi lingkungan dan kebiasaan masyarakat di sekitar lingkungan Instalasi sejalan dengan perkembangan era reformasi dan globalisasi, maka pihak Instalasi harus secara terus menerus melakukan proses adaptasi dimana proses adaptasi yang dilakukan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dan sulit dikendalikan.

Seiring dengan semakin berkembangnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat di negara kita, industri rumah sakit dewasa ini telah berkembang ke arah bisnis komersial yang cukup menarik bagi para investor. Banyaknya jumlah rumah sakit yang ada sekarang ini menimbulkan suatu persaingan yang ketat diantara rumah sakit - rumah sakit tersebut serta

menimbulkan suatu tantangan yang besar bagi para pengelolanya maupun pihak pemilik rumah sakit. Persaingan antar rumah sakit tersebut meliputi pangsa pasarnya, tenaga medisnya, tenaga-tenaga ahli dalam bidang kesehatan, dan hal-hal lainnya yang memungkinkan adanya suatu persaingan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan rumah sakit yang semakin berkembang, sementara di kemampuan Pemerintah dalam melakukan pembangunan rumah sakit masih terbatas, maka peran serta dan dukungan dari pihak swasta maupun masyarakat sangat dibutuhkan. Dalam lima tahun terakhir ini terlihat peran sektor swasta telah meningkat dalam jasa pelayanan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan data dari departemen kesehatan hingga tahun 2007, Rumah Sakit Umum (RSU) yang ada di Indonesia secara keseluruhan berjumlah 995 rumah sakit, dengan perincian 13 milik Departemen Kesehatan (Depkes), 43 milik Pemda Propinsi, 322 milik Pemda Kabupaten/Kota, 110 milik TNI dan Polri, 71 milik Departemen lain dan BUMN, dan 436 milik Swasta. Jadi rumah sakit umum milik swasta tercatat sekitar 43,82% dari total seluruh RSU di Indonesia.

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan No. 84 / Men. Kes / II / V / 1990 memperbolehkan pemilikan rumah sakit oleh badan hukum seperti PT atau CV, maka era bisnis di bidang perumahsakitian dimulai. Dalam dunia bisnis, kompetisi merupakan suatu hal yang wajar terjadi di antara perusahaan-perusahaan yang ada. Namun dalam hal kompetisi di lingkungan rumah sakit dampaknya tidak sama dengan bisnis jasa lainnya seperti hotel, karena konsumen di suatu rumah sakit tidak mengetahui barang atau jasa yang akan dibelinya dan dalam keadaan yang mendesak maka pasien sesungguhnya tidak dapat menolak dilakukannya suatu pemeriksaan atau tindakan medik yang harus ditempuh.

Dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit, manajemen pemasaran rumah sakit merupakan mata rantai yang penting dalam rangka menjalankan kegiatan pemasaran rumah sakit secara keseluruhan. Dengan adanya manajemen pemasaran rumah sakit yang konseptual maka dapat dibuat suatu program pemasaran yang jelas dan dapat diandalkan, dimana pada akhirnya rangkaian komponen pemasaran harus secara keseluruhan dijalankan dengan

berimbang. Kelemahan-kelemahan dalam program pemasaran suatu rumah sakit akan timbul pada komponen yang tidak dijalankan dengan baik dan hal ini merupakan awal dari kelemahan pada komponen-komponen siklus lainnya.

## **1.2. RUMUSAN POKOK PERMASALAHAN**

Dalam keseluruhan kinerja rumah sakit, adanya kegiatan menganalisis suatu masalah akan sangat berperan dalam menyediakan informasi yang dapat berguna bagi pengembangan tingkat pemasaran di sebuah rumah sakit. Untuk dapat melaksanakan tugasnya di dalam memberikan pelayanan medis yang bermutu, sebuah rumah sakit masih menghadapi berbagai permasalahan yang bila tidak segera diselesaikan akan dapat menjadi penghalang pada upaya pencapaian tugas pokok tersebut. Masalah-masalah pokok yang dapat dihadapi oleh sebuah rumah sakit yang salah satunya adalah Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo antara lain yaitu :

1. Efektifitas dan efisiensi implementasi proses pelayanan kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih.
2. Efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih menurut penilaian para pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
3. Banyaknya jumlah rumah sakit pemerintah dan swasta yang menawarkan jasa pelayanan yang berkualitas bagi para pelanggannya.
4. Meningkatnya harapan para pasien untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang lebih lengkap dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pihak Instalasi.

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Manajemen sebuah rumah sakit dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan kebutuhan konsumen yang terus berubah seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, karena itu manajemen pemasaran sebuah rumah sakit harus jelas tujuan dan dasarnya agar kinerjanya dapat disusun dengan

tepat. Penelitian yang dilakukan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo ini bertujuan untuk :

1. Mengkaji efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak manajemen atau koordinator kepala ruangan dalam ruang lingkup Instalasi Paviliun Cendrawasih.
2. Mengkaji efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh para dokter dan staf terkait lainnya di Instalasi.
3. Mengkaji efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian para pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan di Instalasi. .
4. Mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor dan atribut-atribut yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasien selama berada di Instalasi.
5. Mengetahui hal-hal yang dapat menunjang dan menghambat keberhasilan implementasi pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.
6. Mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan pelayanan kepada para pasien yang dapat dilakukan oleh pihak Instalasi untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan mereka.

Berhubungan dengan tujuan penelitian di atas, tujuan pokok yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini antara lain yaitu mengetahui dan menganalisis penilaian dari pihak yang bertugas di Instalasi (manajemen dan dokter) serta penilaian dari para pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan Instalasi secara keseluruhan terhadap efektifitas, efisiensi, dan produktivitas kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

#### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi pihak Instalasi Paviliun Cendrawasih dalam mengenal karakteristik para pasiennya dan kinerja pihak-pihak yang terkait dengan Instalasi yang diamati melalui penilaian dari para pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan Instalasi dan penilaian dari pihak-pihak yang

bertugas di Instalasi yaitu manajemen / koordinator kepala ruangan, dokter dan staf terkait lainnya. Dengan penelitian ini, diharapkan pihak Instalasi dapat mengembangkan strategi peningkatan kualitas jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan para pasiennya dan kinerja dari bagian-bagian yang terkait dengan Instalasi Paviliun Cendrawasih.

Sedangkan bagi penulis, seluruh proses yang telah dilaksanakan dalam penelitian di Instalasi Paviliun Cendrawasih ini merupakan suatu sarana untuk menambah daya analisa, kreatifitas, pengetahuan dan wawasan yang lebih meluas mengenai dunia usaha.

### **1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Untuk menghasilkan suatu penelitian dan pembahasan yang terfokus, maka diberi batasan-batasan terhadap cakupan penelitian. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan keterbatasan dalam melakukan penelitian di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo tersebut, maka kegiatan-kegiatan penelitian yang akan dilakukan di Instalasi tersebut dibatasi pada penganalisisan hal-hal utama yang diperlukan untuk mendukung proses penyelesaian tesis. Sesuai dengan fokus penelitian, ruang lingkup penelitian ini akan diberi pembatasan sebagai berikut :

1. Obyeknya yaitu faktor-faktor serta atribut-atribut yang berhubungan dengan efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan Instalasi yang dapat dinilai oleh pihak Pasien, pihak Manajemen dan Koordinator Kepala Ruangan, para Dokter, dan para Staf terkait lainnya yang bertugas di Instalasi.
2. Responden utamanya yaitu para pasien Instalasi yang datang untuk memeriksakan diri sehubungan dengan gangguan kesehatan mereka atau para pasien sedang menjalani perawatan di Instalasi yang sekiranya masih bisa mengisi kuesioner yang digunakan sebagai bahan penelitian. Responden lainnya yaitu pihak Manajemen dan Koordinator Kepala Ruangan Instalasi, para Dokter, dan para staf terkait lainnya yang bertugas di Instalasi.
3. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo dari bulan Agustus sampai dengan bulan November 2008.

## 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini berisi gambaran mengenai kerangka penyusunan penulisan penelitian dari masing-masing bab. Adapun penulisan karya akhir ini dilakukan dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan.**

Menjelaskan pokok-pokok pemikiran yang menjadi dasar penulisan tesis yang meliputi latar belakang masalah, rumusan pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori dan Konseptual.**

Membahas mengenai daftar kepustakaan dan landasan-landasan teori dan konsep yang digunakan sebagai panduan dalam melakukan penelitian dan penganalisisan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian.

### **BAB III : Profil Perusahaan.**

Menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum Rumah Sakit Umum Pemerintah Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo (RSUPN-CM) dan Instalasi Paviliun Cendrawasih di RSUPN-CM yang menjadi objek penelitian. Gambaran umum yang akan diuraikan meliputi sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi Instalasi Paviliun Cendrawasih, serta jaringan usaha dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Instalasi.

### **BAB IV : Metodologi Penelitian.**

Menguraikan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan dalam proses penelitian yang akan dilakukan di Instalasi Paviliun Cendrawasih, dari awal penelitian hingga tahap penyelesaiannya sesuai dengan urutan langkah-langkah pada metode ilmiah penyusunan karya akhir.

**BAB V : Analisis Masalah.**

Membahas penganalisisan masalah dengan menggunakan konsep dan teori yang dikemukakan pada Bab II dan merumuskan langkah-langkah yang sebaiknya dijalankan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan kinerja perusahaan, khususnya dalam hal efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Instalasi Paviliun Cendrawasih.

**BAB VI : Kesimpulan dan Saran.**

Mengemukakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dikemukakan berdasarkan atas keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab yang sebelumnya, sedangkan saran yang dikemukakan diharapkan dapat digunakan oleh rumah sakit – rumah sakit yang ada untuk meningkatkan kinerja mereka.

