

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang sangat kompleks karena bersifat padat modal, padat tenaga kerja, padat teknologi dan juga padat masalah. Rumah sakit merupakan tempat promosi kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit, peningkatan dan pemulihan kesehatan penderita yang dilakukan secara multi disiplin oleh berbagai kelompok profesional terdidik dan terlatih menyangkut disiplin kedokteran, hukum, ekonomi, sosial, dan manajemen. Keadaan yang menggambarkan bahwa rumah sakit adalah organisasi yang kompleks dan multi fungsi diatas menyebabkan fungsi sosial rumah sakit lebih dominan.¹

Sistem nilai dalam masyarakat telah berubah, sejalan dengan tingkat pendidikan yang membaik, peningkatan status sosial ekonomi dan masyarakat semakin mudah memperoleh akses informasi. Mulai ada tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik dan bermutu, termasuk perbaikan pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat menentukan pilihan pelayanan kesehatan yang dikehendaki sesuai dengan kemampuan finansial dan kemudahan akses informasi. Produk pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah layanan rumah sakit, harus disosialisasikan kepada masyarakat dengan kegiatan pemasaran dengan tujuan mengenalkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.²

Rumah sakit sebagai organisasi yang menyediakan jasa kesehatan juga menghadapi era globalisasi dan perubahan lingkungan, terutama lingkungan perawatan kesehatan, sehingga dibutuhkan cara untuk menghadapi tantangan tersebut yang dilaksanakan oleh manajemen rumah sakit. Lingkungan yang lebih maju dan berkembang diantaranya terjadi pada ilmu kesehatan dan teknologi medis yang terus mengalami perubahan. Terjadi juga perubahan paradigma dibidang kesehatan. Pemerintah mulai melakukan deregulasi dan swastanisasi sektor kesehatan. Pemerintah mulai memberikan kemudahan kepada pihak swasta untuk membangun rumah sakit, sehingga kemungkinan akan terjadi “persaingan” di antara rumah sakit.³

Persaingan industri rumah sakit juga terjadi di Surakarta. Kota Surakarta sampai tahun 2016 memiliki total 13 rumah sakit, yang dapat dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Rumah Sakit di Kota Surakarta tahun 2016

No.	Nama Rumah Sakit	Kepemilikan	Tipe
1.	RSUD dr. Moewardi	Pemerintah	A
2.	RS Kasih Ibu	Swasta	B
3.	RS X Surakarta	Swasta	B
4.	RS Y Surakarta	Swasta	B
5.	RS Panti Waluyo	Swasta	C
6.	RS Brayat Minulya	Swasta	C
7.	RS Kustati	Swasta	C
8.	RSUD Kota Surakarta	Pemerintah	C
9.	RS Hermina	Swasta	D
10.	RS Slamet Riyadi	TNI	D
11.	RS Triharsi	Swasta	D
12.	RSJD Kota Surakarta	Pemerintah	Jiwa
13.	RS Mata Solo	Swasta	Mata

Rumah Sakit Kasih Ibu merupakan salah satu rumah sakit swasta di karesidenan Surakarta yang tengah menghadapi kompetisi ketat dalam mempertahankan kualitasnya agar sebanding dengan pendapatannya. Rumah sakit di wilayah Karesidenan Surakarta yang satu tipe dengan RS Kasih Ibu ada dua RS, yaitu RS X Surakarta dan RS Y Surakarta. Gambaran kualitas pelayanan tiga RS tipe B yang berada di kota Surakarta pada tahun 2016 dapat dilihat dari indikator layanan dari Dinas Kesehatan Kota Surakarta yang terdapat di tabel 1.2 di bawah.

Tab 1 1. 2 Gambaran Indikator Pelayanan RS Tipe B di Surakarta tahun 2016

Nama Rumah Sakit	Indikator					
	Jumlah TT	BOR (%)	ALOS (hari)	TOI (hari)	GDR (%)	NDR (%)
RS Kasih Ibu	200	60,35	3,30	2,25	12,0	6,8
RS X Surakarta	232	77,93	2,50	0,73	7,7	10,9
RS Y Surakarta	225	72,11	3,79	1,46	36,7	21,4

Tabel di atas menunjukkan jumlah tempat tidur yang paling banyak adalah RS X Surakarta, dan yang paling sedikit adalah RS Kasih Ibu. RS X Surakarta juga mempunyai nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang paling tinggi. RS Kasih Ibu mempunyai nilai *Net Death Rate* (NDR) yang paling rendah di antara RS lainnya. Secara umum indikator pelayanan ketiga RS tersebut cukup bersaing.

Hasil kualitas pelayanan RS juga dapat digambarkan dengan hasil kunjungan rawat jalan dan rawat inap ketiga RS tersebut pada tahun 2016

berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Surakarta yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RS Tipe B di Surakarta

Nama RS	Rawat Inap	Rawat Jalan	Jumlah
RS Kasih Ibu	13.980	233.167	247.147
RS X Surakarta	20.832	148.521	169.353
RS Y Surakarta	15.531	161.405	176.936

Data di atas menunjukkan RS Kasih Ibu memiliki jumlah kunjungan rawat jalan yang paling banyak di antara RS yang lain. RS X memiliki jumlah kunjungan rawat inap paling banyak di antara RS yang lain tetapi memiliki jumlah kunjungan rawat jalan paling sedikit.

Data dari tiga tabel di atas menunjukkan bahwa persaingan ketiga RS tipe B yang berada di kota Surakarta cukup berimbang. Perlu untuk diketahui persepsi masyarakat kota Surakarta terhadap pelayanan ketiga RS tersebut, dari persepsi masyarakat dapat dinilai bagaimana posisi RS Kasih Ibu diantara kedua pesaingnya. Peningkatan kualitas layanan dan pengukurannya merupakan salah satu isu penting untuk mengembangkan efisiensi dan pertumbuhan bisnis, di era persaingan yang semakin ketat.⁴

Pelayanan merupakan suatu hal yang tidak berbentuk dan merupakan sebuah konsep yang abstrak, demikian juga dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penyesuaian terhadap spesifikasi pelanggan.⁵ Kualitas pelayanan terdiri dari lima

dimensi, yaitu: (1) *tangible*: fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel; (2) *reliability*: kemampuan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan, dapat dipercaya, dan akurat; (3) *responsiveness*: kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (4) *assurance*: pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan; (5) *emphaty*: peduli, perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.⁶

Manajemen juga perlu untuk melakukan strategi *positioning*, untuk membangun suatu identitas yang membedakannya dengan rumah sakit yang lain yang menjadi pesaingnya. *Positioning* berguna untuk membangun kepercayaan, keyakinan dan kompetensi perusahaan dibenak konsumen. Pendapat lain mengatakan *positioning* sebagai *reason for being* yaitu mendefinisikan identitas dan kepribadian perusahaan dibenak konsumen. Perusahaan harus mempunyai kredibilitas dibenak konsumen, untuk itu konsumen perlu dibimbing tentang makna dari nilai perusahaan.⁷

Identitas rumah sakit yang dibangun dapat berupa dimensi pelayanan yang diunggulkan sebagai sebuah ciri khas pelayanan dari RS Kasih Ibu. Berkenaan dengan pembangunan identitas tersebut, maka perlu dibuat peta persepsi (*perceptual mapping*) untuk memposisikan persepsi pasien terhadap dimensi pelayanan, dibandingkan dengan rumah

sakit pesaingnya. *Perceptual mapping* adalah teknik grafis yang digunakan oleh para peneliti yang mencoba untuk menampilkan visualisasi persepsi responden, biasanya dalam dua dimensi yang merupakan gabungan dari peringkat pada beberapa faktor.⁸

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai *positioning* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana *positioning* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *positioning* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Menambah referensi tentang cara analisis *positioning* rumah sakit dengan berdasarkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RS Kasih Ibu Surakarta memberi masukan dalam pengambilan kebijakan pengembangan rumah sakit untuk menghadapi persaingan.
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan keilmuan, pengalaman, dan ketrampilan tentang manajemen rumah sakit.
- c. Bagi masyarakat dapat menambah wawasan dalam memilih pelayanan kesehatan yang tepat, terjangkau, dan bermanfaat.