

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan jumlah penduduk yang dialami Indonesia dari tahun ke tahun menjadi salah satu pemicu pasar pembangunan dan bisnis rumah sakit di Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) sejak tahun 2010 penduduk di Indonesia meningkat sebanyak 21,06 juta jiwa yang semula berjumlah 237,6 juta jiwa meningkat menjadi 258,7 juta jiwa. Jumlah ini setara dengan peningkatan sekitar 3,5 juta jiwa per tahunnya. Tentu saja peningkatan jumlah penduduk ini menimbulkan kebutuhan akan kesehatan di Indonesia meningkat. Akibatnya banyak mulai bermunculan rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta.

Menurut data Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016, jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2013 sebanyak 2228 kemudian meningkat menjadi 2.601 pada tahun 2016. Jumlah meningkat sekitar 373 rumah sakit atau meningkat 125 rumah sakit pertahunnya. Direktur Jendral Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan, Akmel Taher menambahkan bahwa pertumbuhan rumah sakit di Indonesia ini di dominasi oleh pihak swasta yaitu sekitar 5% pertahunnya. Seperti halnya di Kota Depok, Menurut data Profil Dinas Kesehatan Kota Depok 2016 telah terdaftar ada sekitar 19 rumah sakit dan rerata didominasi oleh pihak swasta seperti yang terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Rumah Sakit di Depok**

| <b>No</b> | <b>Nama Rumah Sakit</b> | <b>Kepemilikan</b>              | <b>Lokasi</b> |
|-----------|-------------------------|---------------------------------|---------------|
| 1         | RSUD Kota Depok         | Pemerintah Daerah<br>Kota Depok | Sawangan      |
| 2         | RSU Bhayangkara Brimob  | POLRI                           | Cimanggis     |
| 3         | RSU Hermina Depok       | Swasta                          | Pancoran Mas  |
| 4         | RSU Puri Cinere         | Swasta                          | Cinere        |
| 5         | RSU Sentra Medika       | Swasta                          | Cimanggis     |
| 6         | RSU Meilia              | Swasta                          | Cimanggis     |

|    |                         |        |              |
|----|-------------------------|--------|--------------|
| 7  | RSU Bunda Margonda      | Swasta | Beji         |
| 8  | RSU Graha Permata Ibu   | Swasta | Beji         |
| 9  | RSU Permata Depok       | Swasta | Sawangan     |
| 10 | RSU Tugu Ibu            | Swasta | Cimanggis    |
| 11 | RSIA Tumbuh Kembang     | Swasta | Cimanggis    |
| 12 | RSU Citra Medika Depok  | Swasta | Cilodong     |
| 13 | RSU Bhakti Yudha        | Swasta | Pancoran Mas |
| 14 | RSU Mitra Keluarga      | Swasta | Pancoran Mas |
| 15 | RSIA Asyifa Depok       | Swasta | Pancoran Mas |
| 16 | RSU Hasanah Graha Afiah | Swasta | Sukmajaya    |
| 17 | RSIA Setya bakti        | Swasta | Cimanggis    |
| 18 | RSU Simpangan           | Swasta | Cilodong     |
| 19 | RSK Jantung Diagram     | Swasta | Cinere       |

Sumber: Profil Dinas Kesehatan Kota Depok 2017

Banyaknya pihak swasta yang mendominasi peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia diawali dengan adanya transisi pandangan rumah sakit yang mulai terjadi pada akhir abad ke-20. Menurut pakar manajemen pelayanan kesehatan, Studin (1995) dalam buku Manajemen Rumah Sakit mengatakan bahwa transisi pandangan yang terjadi adalah adanya perubahan rumah sakit yang mulanya hanya berorientasi pada pelayanan masyarakat kini berubah menjadi suatu perencanaan strategis yang menyerupai perencanaan bisnis. Akibat dari hal tersebut banyak bermunculan rumah sakit yang dikelola oleh perusahaan swasta yang bersaing satu sama lain untuk dapat meraih pasar sasaran.

Kondisi persaingan rumah sakit yang terjadi mengharuskan setiap rumah sakit harus menciptakan sebuah strategi yang tepat. Kekuatan bersaing bagi suatu usaha jasa rumah sakit adalah kesanggupannya untuk mengungguli rumah sakit lainnya dalam hal memenuhi kebutuhan pasien dan mencakup pasar sasaran. Tentunya dalam memenuhi kebutuhan pasien dan mencakup pasar sasaran perlu ditentukan penetapan sistem bisnis yang menuntut pada proses sistematis dan komprehensif. Yaitu proses yang mempertimbangkan keterkaitan atau interaksi antara faktor-faktor internal, eksternal dan konsumen rumah sakit serta diperlukan sebuah

strategi secara terus menerus dan berkesinambungan untuk menggali kebutuhan dan memenuhi harapan dari pasien.

Pelaku bisnis rumah sakit dapat menentukan beberapa strategi dalam menunjang keberhasilan bisnisnya, diantaranya dengan memperhatikan faktor *Physical Evidence* dari jasa yang ditawarkan. Karena karakteristik jasa yang *intangible* (tidak dapat dilihat, disentuh dan dirasakan) maka *Physical Evidence* dapat menjadi strategi yang tepat untuk dapat memvisualisasikan jasa yang akan di tawarkan. *Physical evidence* (bukti fisik) merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan langsung berinteraksi dengan konsumen, ditambah unsur *tangible* apa saja yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Selain itu, *Physical Evidence* diciptakan bukan hanya untuk keperluan perusahaan mengkomunikasikan jasa terhadap konsumen saja tetapi *physical evidence* yang unik dan berkarakter dapat menjadi sumber pembeda dengan para pesaing yang tentu saja hal ini akan dapat memancing respon pelanggan yang positif sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja terhadap sebuah produk/jasa yang telah kita gunakan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen kecewa. Tetapi jika memenuhi harapan, konsumen puas. Dan jika melebihi harapan, konsumenn akan merasa sangat puas.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari (RSIA Brawijaya Bojongsari) merupakan salah satu rumah sakit khusus ibu dan anak di wilayah Depok. RSIA Brawijaya Bojongsari berkedudukan di Jalan Raya Ciputat Parung Bojongsari. RSIA Brawijaya Bojongsari merupakan rumah sakit milik PT Mandiri Caturindo Medikatama atau yang biasa dikenal dengan istilah *Brawijaya Group*. Saat ini *Brawijaya Group* telah memiliki 3 rumah sakit dan 4 klinik yang berkedudukan di daerah Jakarta dan Bandung.

RSIA Brawijaya Bojongsari hadir dengan desain unik dan penciptaan suasana yang menyenangkan yang menghilangkan citra seram pada rumah sakit pada umumnya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ibu Amira Ganis selaku direktur dari *Brawijaya Healthcare* dalam kutipan Warta Kota bahwa beliau mengatakan RSIA Brawijaya Bojongsari diciptakan dengan memiliki konsep *healing ambience* yaitu suasana menyenangkan yang menyembuhkan. Karena menurut Amira Ganis, perasaan senang dan kenyamanan pasien dalam sebuah rumah sakit adalah salah faktor yang dapat menjadi salah kunci kesembuhan. Akibatnya pasien akan cenderung merasa nyaman dan akan merasa puas jika menjalani perawatan di RSIA Brawijaya Bojongsari.

Berdasarkan uraian dan pernyataan direktur Brawijaya *Healthcare* di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Cabang Bojongsari Depok**” sebagai bentuk evaluasi pengukuran atas pencapaian tujuan perusahaan terhadap penciptaan desain gedung apakah dapat mempengaruhi kepuasan pasien atau tidak.

## **1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul. Permasalahan yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana *physical evidence* yang terdapat di RSIA Brawijaya Bojongsari ?
2. Bagaimana pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien RSIA Brawijaya Bojongsari?

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, mengingat begitu luasnya ruang lingkup pada penelitian ini, maka dalam penelitian ini penulis membatasi hal-hal yang dibahas hanyalah mengenai aspek *physical evidence* yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Bojongsari, respon atau tanggapan dari pasien terhadap aspek *physical evidence* yang ada dan mengukur seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien setelah merasakan pelayanan di RSIA Brawijaya Bojongsari.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek *physical evidence* serta respon pasien terhadap aspek *physical evidence* dan mengetahui seberapa besar pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Dapat mempraktekkan dan mengimplementasikan teori yang sudah dipelajari selama masa kuliah dan sebagai tambahan ilmu yang diperoleh dari penelitian mengenai aspek *physical evidence* pada bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Politeknik APP Jakarta

Sebagai tolak ukur pencapaian akademi dalam mendidik mahasiswa agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan serta menambah data atau informasi kepastakaan Politeknik APP Jakarta.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan agar pembaca memperoleh tambahan informasi dari hasil penelitian dan menggunakannya sebagai acuan kedepannya untuk melakukan penelitian sejenis yang berhubungan dengan pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar menjadi masukan bagi perusahaan dan digunakan sebagai acuan pengembangan perusahaan itu sendiri.

