

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

Rumah Sakit Mata Cicendo resmi berdiri pada tanggal 3 Januari 1909 dengan nama Koningen Wilhemina Gathuis voor Ooglijders dan direktur pertamanya C.H.A. Westhoff. Rumah sakit ini memiliki pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan kegiatan operasi. Tahun 1930, Rumah Sakit Mata Cicendo mulai melakukan kegiatan pelayanan luar gedung (*outreach*) ke daerah sekitar Bandung, seperti Sumedang, Tanjungsari, Congeang, Darmaraja, Situraja, dan Legok.

Rumah Sakit Mata Cicendo berdomisili di Kota Bandung yaitu di Jalan Cicendo no.4, Babakan Ciamis, Kec.Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117. Rumah Sakit Mata Cicendo berkembang dengan baik, sehingga pada tahun 1992, ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Kesehatan Mata Nasional (Laporan Kunjungan Kerja Komisi IX DPR RI ke Jawa Barat Pada Reses Masa Persidangan III Tahun 2008-2009).

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 756/Menkes/SK/VI/2007, Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan menjadi instansi pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan. Praktek bisnis yang sehat itu adalah penyelenggaraan fungsi organisasi berdasarkan kaidah-kaidah manajemen yang baik dalam rangka pemberian layanan yang bermutu dan berkesinambungan (Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005).

Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai Pusat Mata Nasional Pada tahun 2009. Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan dan terakreditasi Tingkat Paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah

Sakit (KARS) pada tahun 2014. Rumah Sakit Mata Cicendo menetapkan misinya untuk memberikan pelayanan kesehatan mata terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, dan kemudian menetapkan parameter keberhasilannya sebagaimana tercantum dalam falsafahnya yaitu, “Parameter keberhasilan Rumah Sakit Mata Cicendo ditentukan oleh kemampuannya memberikan pelayanan dan pendidikan kesehatan mata terbaik kepada masyarakat”.

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah RI dengan fungsi pelayanan dan Pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan rumah sakit tersier (Tipe-A atau Tingkat I) sebagai fasilitas kesehatan BPJS.

Indonesia meresmikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) pada 1 Januari 2014 yang memiliki program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Badan ini bertujuan memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komperhensif, adil, dan merata (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2020).

### **1.1.2 Logo Perusahaan**

Identitas visual PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menerangkan jati diri lembaga secara lugas sebagai satu-satunya Rumah Sakit Mata milik Pemerintah penyelenggara pelayanan menyeluruh di bagian kesehatan mata, pelaksana kegiatan pendidikan dan pusat rujukan, pelayanan mata secara nasioanal. Identitas visualisasi PMN Rumah Sakit Mata Cicendo digambarkan dalam bentuk logo sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Logo PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

*Sumber: [www.cicendoeyehospital.org](http://www.cicendoeyehospital.org) (2021)*

Visualisasi identitas menampilkan citra mata sehat adalah untuk mempermudah identifikasi, mempertegas korelasi, dan meningkatkan impresi kepada khalayak terhadap Rumah Sakit Mata Cicendo dalam mengarahkan cara pandang (pemahaman baru) terhadap citra yang lebih jelas, signifikan dan segar (*Reju Venate*) yang telah berkiprah secara profesional serta berpengalaman di bidangnya sejak tahun 1909.

Berikut adalah penjelasan makna dari logo PMN Rumah Sakit Mata Cicendo:

1) Mempermudah Identifikasi

Logo PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menggunakan gambar mata sebagai penanda dari Lembaga Kesehatan khusus mata milik Pemerintah untuk menciptakan identifikasi yang mudah dimengerti, mudah dicerna, mudah diamati, dan berpihak kepada persepsi khalayak umum.

2) Mempertegas Korelasi dan Relevansi Identitas

Citra Mata sebagai identitas PMN Rumah Sakit Mata Cicendo diharapkan mempertegas korelasi keterkaitan dan relevansi identifikasi antara mata sebagai objek. Rumah Sakit Mata Cicendo identik dengan visualisasi sebagai salah satu organ penting manusia.

3) Meningkatkan Impresi

Pencitraan identitas visual PMN Rumah Sakit Mata Cicendo selain bertujuan menyampaikan pesan komunikasi mengenai revitalisasi lembaga untuk menuju kearah lebih positif yang memiliki misi sosial dan berkiprah profesional dalam meningkatkan derajat kesehatan mata masyarakat, juga menyiratkan kesan dinamis PMN Rumah Sakit Mata Cicendo sebagai lembaga yang siap menyongsong perubahan dengan visi lebih luas dan tajam (fokus) dalam memberikan pelayanan terbaik kepada berbagai lapisan masyarakat.

Selain Makna logo PMN Rumah Sakit Mata Cicendo, selanjutnya adalah makna visual dari logo PMN Rumah Sakit Mata Cicendo:

- 1) Garis kelopak mata atas melambangkan sebagai “payung mata” bermakna bahwa PMN Rumah Sakit Mata Cicendo sebagai payung bagi lembaga kesehatan mata di Indonesia & pusat rujukan nasional.

- 2) Garis pupil berdimensi tebal dan tipis adalah simbolisasi dari huruf C yang mengacu pada identifikasi nama lembaga Cicendo. Huruf C berfungsi sebagai *brand reminding* bahwa C adalah Cicendo.
- 3) Garis kelopak mata yang tebal mempertegas sikap *concern and care* PMN Rumah Sakit Mata Cicendo terhadap peningkatan kesehatan mata masyarakat.
- 4) Garis yang sehat berbinar-binar melambangkan nilai-nilai optimisme PMN Rumah Sakit Mata Cicendo dan harapan yang lebih cerah terhadap peningkatan kesehatan mata masyarakat.
- 5) Titik putih melambangkan kiprah PMN Rumah Sakit Mata Cicendo yang fokus dengan dilandasi harapan yang tinggi dalam mengabdikan bagi kepentingan bangsa dan Negara.
- 6) Bola mata melambangkan kebulatan tekad dan komitmen menyeluruh dari nilai-nilai profesional dan pengabdian secara berkesinambungan serta dinamis.

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi dari Rumah Sakit Mata Cicendo adalah menjadi Rumah Sakit Mata Rujukan Nasional yang berstandar internasional di bidang pelayanan, pendidikan dan penelitian kesehatan mata.

Misi dari Rumah Sakit Mata Cicendo adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan mata yang paripurna sesuai dengan standar dunia yang berorientasi pada kepuasan bagi seluruh lapisan masyarakat, terjangkau, merata, dan berkeadilan.
- 2) Memberikan peluang dan lingkungan yang kondusif untuk penyelenggaraan pendidikan kesehatan mata yang inovatif.
- 3) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan mata.
- 4) Melaksanakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan mata.
- 5) Meningkatkan upaya kemitraan secara global.
- 6) Meningkatkan profesionalisme pegawai.

#### 1.1.4 Jenis Produk

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo membagi dua layanan kesehatan yaitu layanan medis dan layanan penunjang medis. Rincian layanan kesehatan di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Layanan Kesehatan

No	Layanan kesehatan	
	Layanan Medis	Layanan Penunjang Medis
1	Instalasi Rawat Jalan - Poliklinik Pagi - Poliklinik Sore - Subspesialistik	Instalasi Elektomedik
2	Instalasi Rawat Inap	Instalasi Patologi Klinik (Laboratorium)
3	Instalasi Bedah	Instalasi Farmasi (Apotik)
4	Instalasi Gawat Darurat	Instalasi Optik

*Sumber: Bag. Pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo (2020)*

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki dua jenis pelayanan kesehatan mata, berikut adalah pelayanan kesehatan mata:

- 1) Pelayanan spesialisik mata: Refraksi, Infeksi dan Imunologi Mata *Glaucoma*, Bedah Katarak, *Medical Retina*, Oftamologi Komunitas, Refraksi dan Lensa Kontak, Infeksi dan Imunologi Mata, *Pediatric Oftalmologi*, Bedah Plastik dan Rekonstruksi dan Onkologi Mata.
- 2) Pelayanan sub-spesialistik mata: Refraksi dan Lensa Kontak, Infeksi dan Imunologi Mata, Lensa dan Bedah Defraktif, *Glaucoma*, *Vitreo Retina*, *Strabismus*, *Neuro Oftamologi*, Plastik Rekonstruksi, Orbita Onkologi, *Pediatric Oftamologi* dan Oftamologi Komunitas.

#### 1.1.5 Alur Pelayanan

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo membagi tiga alur pelayanan berdasarkan jenis pasien. Tabel berikut merupakan uraian alur pelayanan dari setiap jenis pasien:

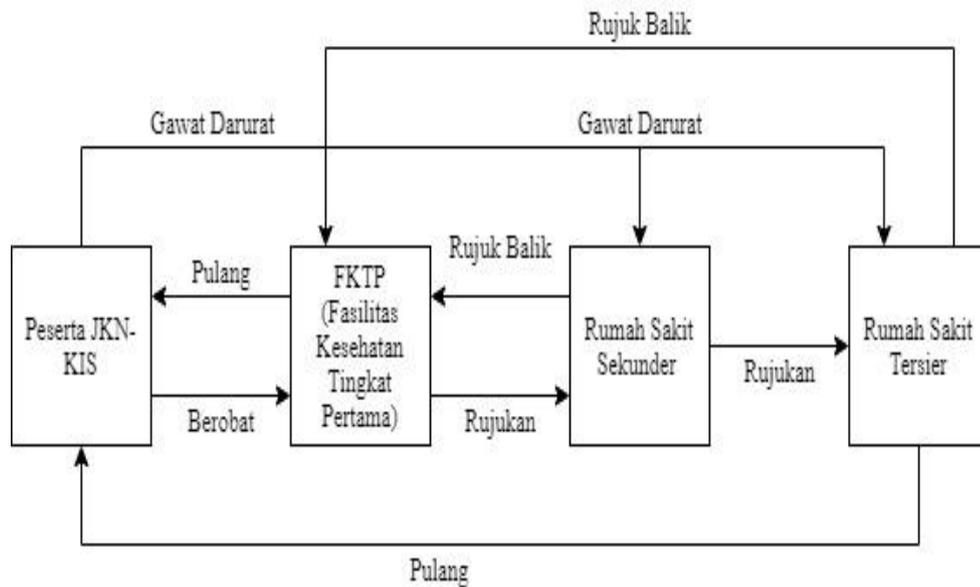
Tabel 1. 2 Alur Pelayanan Pasien PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

Pasien Baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pasien menuju mesin antrian lalu ambil nomor.</li> <li>b) Pasien menuju Ruang <i>Admission Center</i> untuk <i>traise</i> dan <i>general consent</i>.</li> <li>c) Pasien menuju Ruang Tunggu Pendaftaran, lalu Petugas Pendaftaran akan memanggil.</li> <li>d) Pasien menuju Ruang Tunggu Poliklinik, lalu dilakukan pemeriksaan, pemeriksaan penunjang, dan resep Apotek atau Optik bila dibutuhkan.</li> </ul>
Pasien Lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pasien melakukan SMS atau pendaftaran online selambat-lambatnya satu hari sebelum tanggal <i>control</i>.</li> <li>b) Pasien mendapat jawaban tanggal &amp; waktu <i>control</i>, menuju Ruang Tunggu Pendaftaran, lalu Petugas Pendaftaran akan memanggil.</li> <li>c) Pasien menuju Ruang Tunggu Poliklinik, lalu dilakukan pemeriksaan, pemeriksaan penunjang, dan resep Apotek atau Optik bila dibutuhkan.</li> </ul>
Pasien Darurat Mata	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pasien menuju Petugas Pendaftaran dan dilakukan <i>general consent</i></li> <li>b) Pasien menuju pelayanan IGD Mata untuk dilakukan pemeriksaan, pemeriksaan penunjang, dan resep Apotek atau Optik bila dibutuhkan.</li> </ul>

Sumber: [www.cicendoeyehospital.org](http://www.cicendoeyehospital.org) (2021)

### 1.1.6 Prosedur Pelayanan BPJS

Pasien yang menggunakan kartu BPJS harus melalui beberapa prosedur untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit. Ada beberapa prosedur pelayanan BPJS yang harus dilalui pasien untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan yaitu (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2020):



Gambar 1. 2 Prosedur untuk mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan BPJS

Sumber: *Panduan Layanan BPJS Edisi I (2020)*

Pasien pengguna BPJS yang telah melalui prosedur pelayanan, selanjutnya harus memiliki persyaratan sesuai jenis pasien. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Persyaratan memiliki beberapa persyaratan yang harus dimiliki pasien pengguna BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo yaitu:

Tabel 1. 3 Persyaratan Peserta BPJS

No	Pasien Lama	Pasien Baru
1.	Rujukan dari Faskes tingkat II asli (Rujukan baru) dan <i>fotocopy</i>	Rujukan dari Faskes tingkat II asli dan <i>fotocopy</i> 2 rangkap
2.	KTP asli	KTP asli
3.	Kartu BPJS asli	Kartu BPJS asli
4.	Rujukan online BPJS asli (Rujukan baru) dan <i>fotocopy</i>	Rujukan online BPJS asli dan <i>fotocopy</i> 2 rangkap
5.	Surat kontrol	Kartu Keluarga
6.	Kartu Identitas Berobat	

Sumber: [www.cicendoeyehospital.org](http://www.cicendoeyehospital.org)

### 1.1.7 Kebijakan Pada Masa COVID-19

Maraknya kasus positif COVID-19 membuat beberapa penyesuaian yang terjadi di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo membuat kebijakan untuk pasien pada masa COVID-19. Kebijakan tersebut digambarkan dalam tabel kebijakan masa COVID-19 PMN Rumah Sakit Mata Cicendo:

Tabel 1. 4 Kebijakan pada masa COVID-19 PMN Rumah Sakit Mata Cicendo

No.	Kebijakan pada masa COVID-19 PMN Rumah Sakit Mata Cicendo
1.	Melaksanakan <i>physical distancing</i> 1-2 meter
2.	Wajib menggunakan masker di seluruh area rumah sakit.
3.	Jumlah loket dan petugas berkurang setengah dari kondisi normal.
4.	Pasien datang tepat waktu sesuai reservasinya melalui <i>SMS Gateway</i> atau <i>Online</i> .
5.	Skrining COVID-19 sebelum melakukan area rumah sakit.
6.	Petugas bertanya kepada pasien yang datang apakah sedang mengalami flu, gangguan pernapasan, demam atau sehabis pulang dari negara-negara beresiko tinggi. Jika terdapat jawaban “Ya” wajib melaporkan kepada Dokter di IGD.
7.	Pengecekan suhu tubuh, jika suhu tubuh 38C atau lebih, pengunjung/pasien/pegawai diantar ke IGD untuk diperiksa sebagai penanganan terduga COVID-19.
8.	Wajib menggunakan APD bagi seluruh sesuai standar dan sesuai level.
9.	Wajib melakukan kebersihan tangan 6 langkah sebelum masuk area rumah sakit. Dan menggunakan <i>Hand Sanitizer</i> .
10.	Membawa alat makan/minum/ibadah masing-masing.
11.	Anak kecil dibawah 14 tahun dilarang ikut mengantar pasien kecuali berobat.
12.	Jumlah pengunjung (pasien) dibatasi.
13.	Keluarga pasien yang mengantar pasien hanya diperbolehkan 1 orang (rawat jalan/rawat inap).
14.	Pasien yang memerlukan tindakan berat seperti operasi diwajibkan untuk melakukan atau membawa surat <i>Rapid Test</i> .
15.	Konsultasi kesehatan mata <i>online</i> dan penerapan resep elektronik.
16.	Memperpanjang durasi waktu kontrol serta memberikan resep obat dengan 2 minggu sampai dengan 1 bulan (sesuai indikasi).
17.	Mengatur dan menjadwalkan ulang kehadiran pegawai termasuk dokter

Sumber : Data yang telah diolah, berdasarkan referensi

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia untuk keberlangsungan hidup. Semua orang membutuhkan kesehatan yang baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Kesehatan manusia juga dapat menurun karena disebabkan oleh faktor-faktor tertentu yang menjadikan manusia menjadi sakit. Keadaan kesehatan manusia yang menurun membuat manusia membutuhkan layanan kesehatan untuk mengobati penyakit yang diderita. Kesehatan manusia dapat diupayakan dengan menjaga setiap alat indera dalam keadaan sehat, salah satunya adalah indera penglihatan yaitu mata.

Mata adalah salah satu indera yang penting bagi manusia, melalui mata manusia menyerap informasi visual yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2018). Namun gangguan terhadap penglihatan banyak terjadi, mulai dari gangguan ringan hingga gangguan yang berat yang dapat mengakibatkan kebutaan. Gangguan penglihatan di Indonesia, dipaparkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. 3 Gangguan Penglihatan di Indonesia

*Sumber: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI (2018)*

Berdasarkan hasil survei *Rapid Assessment of Avoidable Blindness (RAAB)* oleh Perhimpunan Dokter Spesialis Mata Indonesia (Perdami) dan Balitbang tahun 2014-2016 di 15 provinsi di Indonesia, 1,6 juta atau 20% dari 8 juta penduduk mengalami kebutaan dan 6,4 juta atau 80% dari 8 juta penduduk mengalami

gangguan penglihatan sedang dan ringan dengan kasus kebutaan di Indonesia terbanyak disebabkan oleh katarak 81,2%. Jika megoprasi seluruh penderita katarak di Indonesia maka perekonomian akan tumbuh 14 kali lipat (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Efek dari gangguan mata dan kebutaan yang tinggi menimbulkan pengaruh terhadap ekonomi masyarakat. Kemiskinan pada rumah tangga pada kondisi sosial ekonomi disebabkan oleh dampak negatif gangguan penglihatan (Astari, 2021). Upaya mencegah dan menanggulangi gangguan penglihatan dan kebutaan perlu mendapatkan perhatian.

Pemerintah turut berperan dan bertanggung jawab memastikan bahwa warga negaranya mendapatkan hak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan ketentuan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Salah satu pelayanan kesehatan yang dimiliki negara adalah pelayanan kesehatan mata.

PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah RI dengan fungsi pelayanan dan Pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan rumah sakit tersier (Tipe-A atau Tingkat I) sebagai fasilitas kesehatan BPJS.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kehatan bagi masyarakat. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017).

Rumah sakit mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi disisi lain juga harus mengarah kepada prinsip-prinsip ekonomi terkait penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar (Amaliah, 2021). Pelayanan kesehatan yang bagus dimiliki dari kualitas pelayanan yang dimiliki dalam hal ini rumah sakit. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai aktivitas dinamis yang berhubungan dengan produk barang atau jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi

pengguna produk (Amelia & Safitri, 2021). Rumah sakit harus mampu memberikan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan serta ekspektasi pelanggan atau pasien. Perusahaan dibidang jasa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan (Paminto et al., 2021).

Kepuasan konsumen adalah perasaan atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan atau membuat sesuatu memadai (Yanto, 2020). Mutu pelayanan kesehatan adalah salah satu dari banyak faktor ketidakpuasan pasien (Dewi et al., 2020).

COVID-19 adalah bencana pandemi yang terjadi di dunia dengan tingkat penyebaran yang sangat cepat. World Health Organization (WHO) menetapkan kedaruratan kesehatan masyarakat (*Emergency of International Concern*) pada 30 januari 2020 tentang penyebaran virus corona. COVID-19 menimbulkan gejala dari ringan hingga berat serta kematian yang dipengaruhi oleh virus severe acute syndrome coronavirus (Cicendo, 2020). Total kasus dilaporkan pada tanggal 25 Maret 2020 sebanyak 414.176 kasus dengan 18.440 kematian dimana kasus dilaporkan di 192 negara/wilayah. Pemerintah Indonesia melaporkan pada tanggal 23 Mei 2021 total positif COVID-19 sebanyak 1.755.220 kasus, sembuh 1.633.045, dan meninggal 19.328 kasus (detikcom, 2021 diakses pada 24 Mei 2021).

Maraknya kasus positif COVID-19 membuat setiap fasilitas umum harus menyesuaikan kondisi lingkungan terkait penyebaran virus corona termasuk fasilitas kesehatan yaitu rumah sakit. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo menyesuaikan keadaan lingkungan rumah sakit dengan mengeluarkan kebijakan untuk pasien pada masa COVID-19. Kebijakan tersebut membatasi beberapa hal terkait pelayanan kepada pasien. Dibalik penyesuaian yang dilakukan oleh PMN Rumah Sakit Mata Cicendo, masih timbul keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan. Pada tahun 2020 terdapat 136 keluhan dari kotak saran yang tersedia di beberapa unit pelayanan. Timbulnya keluhan menunjukkan bahwa pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Tabel berikut adalah beberapa contoh keluhan yang diterima:

Tabel 1. 5 Keluhan Pasien dari Kotak Saran

No.	Waktu	Nama	Alamat	Kritik/saran
1.	17 April 2020	Toni	Leles, Garut	Informasi kurang dimengerti.
2.	22 April 2020	Arum	Bandung	Ruangan pengap.
3.	28 April 2020	Bima R.	Jl. Cisitua Lama	Sanitizer habis
4.	4 Juni 2020	Fauziah	Jl. Parakan Mas. No. 36 RT 02 RW 05	Ditingkatkan keramahan pelayanan.
5.	25 Juli 2020	Arfan Ramadhan	Cimahi	Lebih gratiskan obat.
6.	2 Agustus 2020	Cucu	Cibaduyut	Jadwal berobat terlalu lama.
7.	8 Agustus 2020	M. Yadi	Bekasi	Pelayanan dokter lama antrinya
8.	15 Agustus 2020	Yahya Purwadi	Jl. Cipeujeuh, Pacet,	Parkiran penuh
9.	20 Agustus 2020	Daniel	Jl. Cikoneng	Toilet kotor dan keran tidak keluar air.
10.	20 September 2020	Rahayu Handaini	Jl. Makam, Soreang, Kab. Bandung Selatan	Tidak boleh membawa rekan.
11.	28 September 2020	Fachrezy Iskandar	Jakarta Timur	Antrian lama
12.	1 Oktober 2020	Asep G. Sutardja	Garut	Semoga pegawai lebih sopan lagi.

(bersambung)

(sambungan)

No.	Waktu	Nama	Alamat	Kritik/saran
13.	11 Oktober 2020	Julian Aripin	Jl. Pelesiran Gg. Midiun Mudiono no.74, Bandung, Jawa Barat	Panggilan pasien tidak terdengar
14.	17 November 2020	Adit	Padalarang	Bisa dipercepat antri dokternya
15.	26 November 2020	Reska Anggita	Jl. Kebon Kopi No. 182 Gg. Hj. Ruhiat	Informasi syarat pendaftaran kurang jelas
16.	3 Desember 2020	Koesnandar	Cipeundeuy	Tingkatkan obat BPJS
17.	6 Desember 2020	Kim	Jl. Garuda No. 5 dalam, Andir, Bandung	Prosedur berbelit
18.	17 Desember 2020	Ronald A.	Jalaprang	Obat Kurang
19.	19 Januari 2021	Johan	Bandung	Antri tebus obat lama
20.	23 Januari 2021	Yani	Jl. Sekeloa	Ruang tunggu panas, ac tidak kerasa

*Sumber: Divisi Pemasaran, Promosi Kesehatan, dan Humas PMN Rumah Sakit Mata Cicendo (2021)*

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa PMN Rumah Sakit Mata Cicendo banyak mendapatkan keluhan mengenai fasilitas fisik rumah sakit, keandalan petugas atau dokter, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan. Keluhan yang diterima bertolak belakang dengan visi-misi rumah sakit dalam menerapkan standar kualitasnya, yaitu memberikan pelayanan kesehatan mata yang paripurna sesuai dengan standar dunia yang berorientasi pada kepuasan

bagi seluruh lapisan masyarakat, terjangkau, merata, dan berkeadilan. Kesenjangan terjadi antara standar kualitas pelayanan rumah sakit dengan kenyataan dilapangan.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dilakukan penelitian tentang variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Pada Masa COVID-19”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Tingkat gangguan mata di Indonesia cukup tinggi yaitu 1,6 juta atau 20% dari 8 juta penduduk mengalami kebutaan dan 6,4 juta atau 80% dari 8 juta penduduk mengalami gangguan pengelihatian sedang dan ringan pada tahun 2014-2016. Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai Pusat Mata Nasional dan merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah RI dengan fungsi pelayanan dan Pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan rumah sakit tersier (Tipe-A atau Tingkat I) sebagai fasilitas kesehatan BPJS. Disisi lain masih ada keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit melalui kotak keluhan dan saran. Keluhan tersebut menggambarkan ketidakpuasan pasien dalam hal pelayanan rumah sakit. Adanya BPJS seharusnya mempermudah dan membatu pelayanan kesehatan, sesuai dengan visi BPJS yaitu terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Terdapat kesenjangan antara visi yang dimiliki dengan keadaan lapangan.

Rumah sakit mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi disisi lain juga harus mengarah kepada prinsip-prinsip ekonomi terkait penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar (Amaliah, 2021). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien, salah satunya mutu pelayanan kesehatan (Dewi et al., 2020). Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah menggunakan produk dari perbandingan performa produk dengan ekspektasi, jika performanya kurang dari ekspektasi maka

konsumen akan memiliki perasaan kecewa dan jika sesuai bahkan melebihi ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan puas atau kebutuhan dan keinginan terpenuhi (Kotler & Keller, 2017).

Penelitian terdahulu (Soedargo, 2019) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Melania Bogor. Hasil penelitian ini Rumah Sakit Melania Bogor sudah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi dari beberapa indikator yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan rawat inap, kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran rawat inap, informasi yang jelas oleh para petugas rumah sakit serta perhatian yang diberikan kepada setiap pasien oleh petugas rumah sakit.

Berdasarkan perumusan masalah yang dipaparkan dalam penelitian ini, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar penilaian responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- 2) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- 3) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibility* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- 4) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- 5) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?

- 6) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- 7) Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan dan perumusan masalah penelitian ini, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui besar penilaian responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- 2) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- 3) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibility* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- 4) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- 5) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- 6) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

- 7) Untuk mengetahui besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna untuk kajian yang lebih komprehensif dalam pengembangan ilmu pemasaran yang khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan tambahan informasi serta masukan dan saran bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi pertimbangan perusahaan untuk menghadapi pesaing.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini memiliki lima bab utama yaitu, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran. Setiap bab utama yang ada di dalam penelitian ini memiliki sub bab.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel,

Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil Penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian yaitu, bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.