

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Rumah Sakit Humanna Priima merupakan rumah sakit milik swasta yang bertempat di wilayah Kota Bandung. Rumah sakit ini berlokasi di Jl. Rancabolang No.21, Kelurahan Manjahlega, Kecamatan Rancasari, Kota Bandung. Rumah sakit ini dibangun untuk pertama kalinya pada tahun 2000. Awal mulanya rumah sakit ini merupakan Balai Pengobatan Humanna Priima yang kemudian berevolusi menjadi Rumah Bersalin Humanna Priima pada tahun 2009.



Gambar I.1 RSIA Humanna Priima

(Sumber: Data Internal, 2023)

Seiring dengan berkembangnya waktu dan kebutuhan masyarakat mengenai layanan kesehatan, terpenting dalam hal kesehatan ibu dan anak, maka dibentuklah sebuah program guna meningkatkan status rumah sakit menjadi RSIA (Rumah Sakit Ibu dan Anak). Setelah melalui proses yang cukup lama, akhirnya di bulan Januari 2012 statusnya berubah menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak HUMANNA PRIIMA. Hal tersebut juga menjadikan rumah sakit berstatus penuh sebagai rumah sakit swasta dengan kepemilikan di bawah naungan PT. Humanna Priima (Humana Priima, 2020).

Pada bulan Desember 2012, RSIA Humanna Priima mendapatkan izin operasional tetap dengan tingkat kelas atau akreditasi Rumah Sakit tipe 'C' dan telah terdaftar pada Departemen Kesehatan Republik Indonesia. RSIA Humanna

Priima merupakan rumah sakit swasta yang mengkhususkan layanan kesehatan dalam bidang pelayanan kebidanan penyakit kandungan dan kesehatan anak. Sehingga diharapkan rumah sakit dapat turut berperan dalam menurunkan AKB (Angka Kematian Bayi) dan AKI (Angka Kematian Ibu).

Guna meraih pelayanan kesehatan yang optimal dan professional, maka secara konsisten dan berkesinambungan, pihak manajemen RSIA Humanna Priima menjalankan berbagai macam program peningkatan kualitas pada semua bidang pelayanan. Sehingga saat ini, selain memfokuskan diri sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak, mulai dikembangkan unit-unit spesialisik lainnya. Secara keseluruhan unit-unit spesialisik yang tersedia di RSIA Humanna Priima di antara lain unit kesehatan anak, unit kebidanan dan kandungan, unit spesialis kesehatan gigi dan mulut, unit kesehatan THT (Telinga, Hidung, dan Tenggorokan), unit kesehatan sistem pernapasan (pulmonologi), unit kesehatan fisik dan rehabilitasi (umum), unit kesehatan sistem saraf (neurologi), unit kesehatan mata, dan unit kesehatan penyakit dalam. Unit spesialisik ini beroperasi dalam melayani pengunjung (pasien) pada hari kerja, yakni dari hari Senin hingga Jumat, pukul 09.00 WIB hingga 17.00 WIB. Adanya penambahan unit unit spesialisik ini, pihak manajemen PT. Humanna Priima mengubah nama yang sebelumnya RSIA Humanna Priima menjadi RS Humanna Priima di Tahun 2019 (Data Internal, 2023).

Dalam menunjang unit spesialisik yang dipunyai rumah sakit, terdapat fasilitas medis yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Fasilitas medis tersebut di antara lain IGD (Instalasi Gawat Darurat), rehabilitasi, radiologi, laboratorium, ruang USG (Ultrasonografi), ruang EKG (Elektrokardiogram), ruang rawat inap, apotek, dan ambulans. Khusus untuk fasilitas medis IGD, ruang rawat inap, dan ambulans beroperasi setiap hari dalam waktu 24 jam. Fasilitas medis rawat inap disediakan dengan berbagai macam ruangan berdasarkan kelas yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Kelas ruangan tersebut diantaranya adalah Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, kelas VIP, ruang NICU (*Neonatal Intensive Care Unit*), ruang HCU (*High Care Unit*), ruang ICU (*Intensive Care Unit*), ruang perawatan bayi, ruang isolasi, dan ruang perinatologi. Selain fasilitas medis, terdapat juga fasilitas umum yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Fasilitas umum tersebut antara lain ada

toilet umum, musholla, lahan parkir, ruang tunggu, ATM, dan kantin (Data Internal, 2023).

Selain menggunakan layanan *call center*, dalam menjaga hubungan antara pihak rumah sakit dan pengunjung atau pasien, RS Humanna Priima menggunakan berbagai macam media komunikasi *online*. Media komunikasi tersebut di antaranya *website* resmi (www.humanaprima.id), media sosial Instagram (@humanaprima), dan media sosial Facebook (RS Humanna Priima Rancabolang). *Website* resmi dan media sosial Facebook digunakan untuk memberi informasi seputar rumah sakit dan kontak yang dapat dihubungi. Media sosial Instagram digunakan untuk memberikan informasi terbaru mengenai rumah sakit baik itu jadwal praktik dokter dan acara yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit. Terdapat berbagai acara yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit guna menjalin hubungan dengan pelanggan dan masyarakat sekitar. Acara-acara tersebut diantaranya adalah seminar kesehatan, sosialisasi kesehatan ibu dan anak, sosialisasi kesehatan janin, dan lainnya. Berikut merupakan logo dari RS Humanna Priima:



Gambar I.2 Logo RS Humanna Priima

(Sumber: *HumanaPrima*, 2020)

1.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai Dasar

Visi yang dimiliki oleh RS Humanna Priima adalah “Menjadi Rumah Sakit pilihan keluarga, melalui pelayanan kesehatan yang prima dan penuh kasih”. Sehingga misi yang dimiliki RS Humanna Priima guna mencapai visinya adalah

memberikan pelayanan yang tepat dan professional, mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien, dan mengembangkan sarana dan prasarana rumah sakit.

Adapun moto yang dimiliki RS Humanna Priima yakni “*We Care* (Kami Peduli)”. Moto ini disesuaikan dengan nilai dasar yang dimiliki oleh pihak rumah sakit, dimana nilai dasar ini harus ditanamkan oleh seluruh entitas RS Humanna Priima. Nilai dasar tersebut adalah “PRIMA”. Huruf ‘P’ untuk Professional, yakni bertanggung jawab terhadap apa yang dijalani sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap RS Humanna Priima. Huruf ‘R’ untuk Ramah, yakni berperilaku ramah tanpa membedakan masing-masing individu. Huruf ‘I’ untuk Ikhlas, yakni menjalani seluruh tanggung jawab dengan rasa Ikhlas. Huruf ‘M’ untuk Melayani, yakni melayani seluruh pengunjung atau pasien semaksimal mungkin. Terakhir, huruf ‘A’ untuk Aman, yakni memberikan rasa aman terhadap seluruh entitas dan pasien RS Humanna Priima (Data Internal, 2023). Adanya visi, misi, motto dan nilai dasar yang telah dijelaskan sebelumnya, diharapkan akan menjadi motivasi untuk rumah sakit agar selalu berkembang dan bergerak maju untuk menjadi rumah sakit terbaik.

1.2 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan seseorang. Setiap orang akan berusaha melakukan hal yang berbeda-beda untuk mencapai kesehatan yang prima. Orang yang menderita suatu penyakit biasanya berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakitnya hingga sembuh. Sehingga diperlukan sebuah jasa yang dapat membantu setiap individu dalam mengatasi penyakitnya agar mendapatkan kesehatan yang prima (Lacerda, Souza, Silva, & Azevedo, 2022).

Industri jasa kesehatan Indonesia memiliki peranan yang penting dalam membangun dan merawat setiap individu yakni sumber daya manusia dalam sistem bisnis. Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2019, kesehatan merupakan unsur kesejahteraan dasar Bangsa Indonesia, segala sesuatu yang menimbulkan gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan mengakibatkan kerugian perekonomian bagi negara. Segala upaya untuk meningkatkan kesehatan

merupakan investasi dalam pembangunan suatu negara (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020).

Rumah Sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang mempunyai misi untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh berupa penyembuhan (pengobatan) dan pencegahan penyakit (preventif). Selain itu, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan dan penelitian medis bagi para professional kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 tahun 2023, rumah sakit adalah fasilitas medis yang menyediakan layanan kesehatan medis komprehensif yang dipersonalisasi termasuk rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2023).

Kementrian Kesehatan Indonesia menyebutkan setidaknya dalam kurun waktu satu tahun terakhir, isu penyakit di Indonesia semakin meningkat jumlahnya setelah berakhirnya pandemi Covid-19. Isu-isu penyakit yang disebut diantara lain adalah hepatitis akut pada anak, dimana dalam satu tahun terakhir terdapat 650 anak dilaporkan mengalami hepatitis akut di seluruh dunia. Gagal ginjal akut yang diakibatkan banyaknya produsen obat sirup anak yang kurang memastikan keamanan bahan yang digunakan. Polio yang akhir-akhir ini ditemukan kembali di Indonesia. HIV/AIDS yang jumlahnya setiap tahun terus meningkat, bahkan sekitar 274 anak yang usianya dibawah kurang dari 4 tahun terinfeksi HIV. Lalu, diabetes anak yang meningkat hingga 80 kali lipat sejak tahun 2010. Terakhir, penyakit kencing tikus yang mulai mewabah di daerah Jawa Timur, dimana 249 orang terinfeksi dan sembilan orang dinyatakan meninggal dunia (CNN Indonesia, 2023). Selain itu, Institute of Health and Metric Evaluation (IHME) telah melakukan sebuah analisa mengenai 11 isu kesehatan yang ada di Indonesia. Direktur Pasca-Sarjana Universitas YARSI, Prof. Tjandra Yoga Aditama, juga menyebutkan meski situasi pandemi Covid-19 saat ini sudah mulai terkendali, namun strategi karantina kesehatan tetap diperlukan guna mencegah penyebaran penyakit tersebut di Indonesia. Isu-isu ini terdiri dari *long-covid*, dampak perubahan iklim, penyakit kardiovaskular, infeksi pernapasan bawah, dampak kemiskinan terhadap kesehatan, penguatan sistem kesehatan, diabetes, cedera lalu lintas, demensia, penuaan populasi, dan kesehatan mental di usia muda (Rostanti, 2023). Isu kesehatan ini

juga didukung oleh data yang dikeluarkan berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia. Data menunjukkan kesehatan mental di usia muda menempati urutan pertama yang paling dikhawatirkan, dengan persentase sebesar 44 persen. Kemudian diikuti dengan penyakit kanker 40 persen, stress 30 persen, obesitas 25 persen, penyalahgunaan narkoba 22 persen, diabetes 18 persen, ginjal 17 persen, penyakit jantung 15 persen, dan penyakit lainnya 25 persen (Muhamad, 2023). Berdasarkan isu-isu kesehatan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kesehatan masyarakat di Indonesia saat ini sangat diperhatikan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kesehatan masyarakat akan sangat mempengaruhi dunia ekonomi pada suatu negara. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan peningkatan jumlah penduduk Indonesia yang mengalami keluhan kesehatan (Badan Pusat Statistik, 2023).



Gambar I.3 Presentase Keluhan Kesehatan Penduduk Indonesia Tahun 2018-2022
(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Berdasarkan Gambar I.3 dapat dilihat data mengenai presentase keluhan kesehatan penduduk Indonesia selama lima tahun terakhir. Pada tahun 2018 terdapat 30.96% dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang mengalami keluhan kesehatan. Pada tahun 2019 terdapat 27.23% dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang mengalami keluhan kesehatan. Pada tahun 2020 terdapat 30.96% dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang menghadapi keluhan kesehatan. Pada tahun 2021 terdapat 32.36% dari jumlah keseluruhan penduduk

Indonesia yang menghadapi keluhan kesehatan. Kemudian, di tahun 2022 terdapat 35.46% dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang mengalami keluhan kesehatan. Grafik menunjukkan terjadi penurunan di tahun 2019 sebanyak 3.73% dari tahun sebelumnya. Disisi lain terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari tahun 2019 hingga tahun 2022, dengan rata-rata kenaikan sebesar 2.74% (Badan Pusat Statistik, 2023). Peningkatan tersebut diakibatkan selain adanya pandemi Covid-19 yang muncul pada tahun 2020, diakibatkan juga oleh meningkatnya isu kesehatan di Indonesia (CNN Indonesia, 2023). Hal ini diprediksi akan terjadi peningkatan lagi pada tahun-tahun berikutnya. Dampak dari isu kesehatan masyarakat Indonesia ini, bagi sebagian perusahaan, akan memiliki pengaruh yang cukup signifikan, khususnya dalam industri kesehatan (Rostanti, 2023).

Wakil Presiden Republik Indonesia yang ke-12, yakni Jusuf Kalla, menyebutkan bahwa terdapat peningkatan peluang bisnis yang cukup besar dalam industri kesehatan. Sehingga, rumah sakit saat ini harus mengikuti kemajuan dan perkembangan teknologi sesuai dengan ilmu kesehatan. Hal ini dimulai dengan adanya pengadaan peralatan medis atau fasilitas medis, yang dimiliki oleh rumah sakit baik swasta atau milik pemerintah, yang semakin canggih (Putra, 2022). Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dampak isu kesehatan masyarakat Indonesia membawa peluang yang cukup signifikan pada industri kesehatan (Rostanti, 2023). Sehingga memungkinkan terjadinya peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia (Putra, 2022). Data di bawah menunjukkan dalam lima tahun terakhir, dimulai pada tahun 2018 hingga 2022, terdapat peningkatan dalam jumlah rumah sakit yang tersebar di Indonesia (Annur, 2022).



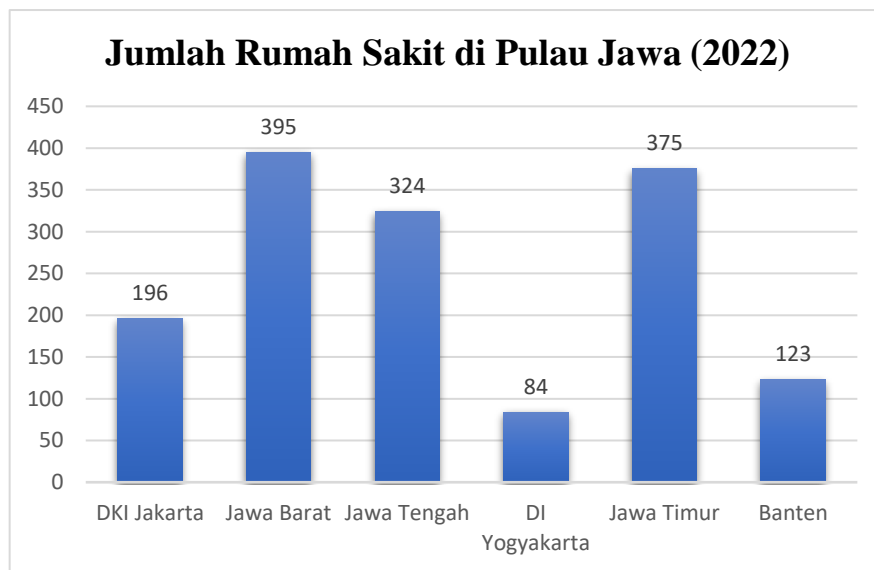
Gambar I.4 Peningkatan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2018-2022

(Sumber: Annur, 2022)

Berdasarkan Gambar I.4, grafik menunjukkan dalam 5 tahun terakhir jumlah rumah sakit, baik umum atau khusus dan swasta atau bukan swasta, terjadi peningkatan jumlah rumah sakit yang terdaftar dalam Kementerian Kesehatan Indonesia secara signifikan. Pada tahun 2018, terdapat 2269 rumah sakit. Pada tahun 2019, terdapat 2344 rumah sakit. Pada tahun 2020, terdapat 2448 rumah sakit. Pada tahun 2021, terdapat 2522 rumah sakit. Kemudian pada tahun 2022, terdapat 2612 rumah sakit. Hal ini menunjukkan setidaknya peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia setiap tahunnya, dalam jangka waktu 5 tahun terakhir, rata-rata sebesar 3.58% dari tahun sebelumnya (Annur, 2022). Angka tersebut cukup menggambarkan adanya peningkatan jumlah rumah sakit yang akan berpengaruh terhadap persaingan yang cukup besar di industri kesehatan, khususnya rumah sakit di Indonesia.

Pemerintah menyebutkan bahwa Pulau Jawa memiliki tingkat daya saing yang cukup tinggi dari berbagai sektor industri. Selain itu, Pulau Jawa merupakan basis pengembangan industri jangka menengah dan panjang. Sebab, Pulau Jawa siap menjadi *hub* pengembangan industri perekonomian Indonesia baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur, dan sumber daya alam. Ke depan, pemerintah berencana juga akan mengembangkan pusat pertumbuhan ekonomi baru di luar Pulau Jawa berdasarkan kompetensi inti masing-masing daerah. Namun, Pulau

Jawa masih menjadi pusat pertumbuhan bagi industri padat karya dan modal, serta industri lainnya, termasuk industri kesehatan. Industri kesehatan akan sangat diperhatikan karena termasuk ke dalam salah satu yang mempengaruhi kemajuan perekonomian Indonesia, khususnya di Pulau Jawa yang disebut sebagai pusat perekonomian Indonesia. Ketika masyarakatnya dalam keadaan sehat dan sejahtera, maka pertumbuhan ekonomi pun akan semakin meningkat (Kementerian Perindustrian, 2020).



Gambar I.5 Jumlah Rumah Sakit di Pulau Jawa Tahun 2022

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Pulau Jawa merupakan lokasi yang dijadikan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal ini termasuk industri kesehatan. Berdasarkan Gambar I.5, dapat dilihat jumlah rumah sakit yang tersebar di Pulau Jawa pada tahun 2022 berdasarkan wilayah provinsi. Provinsi DKI Jakarta memiliki 196 rumah sakit, terdiri dari 143 rumah sakit umum dan 53 rumah sakit khusus. Provinsi Jawa Barat memiliki 395 rumah sakit, terdiri dari 338 rumah sakit umum dan 57 rumah sakit khusus. Provinsi Jawa Tengah memiliki 324 rumah sakit, terdiri dari 275 rumah sakit umum dan 49 rumah sakit khusus. Provinsi DI Yogyakarta memiliki 84 rumah sakit, terdiri dari 60 rumah sakit umum dan 24 rumah sakit khusus. Provinsi Jawa Timur memiliki 375 rumah sakit, terdiri dari 318 rumah sakit umum dan 57 rumah sakit khusus. Kemudian Provinsi Banten memiliki

123 rumah sakit, terdiri dari 94 rumah sakit umum dan 29 rumah sakit khusus (Badan Pusat Statistik, 2022). Sehingga dapat disimpulkan, di wilayah Pulau Jawa, Provinsi Jawa Barat berada di urutan pertama sebagai provinsi yang memiliki jumlah rumah sakit paling banyak dibandingkan dengan provinsi lain di Pulau Jawa. Maka, persaingan industri kesehatan rumah sakit di Provinsi Jawa Barat dapat dibilang cukup tinggi.

Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota ini merupakan salah satu kota besar dan salah satu pusat perekonomian Provinsi Jawa Barat. Selain itu letaknya yang tidak jauh dari pusat ekonomi Negara Indonesia, yakni Kota Jakarta, menjadikan kota ini menjadi kota wisata di Jawa Barat yang paling banyak dikunjungi. Demi mempertahankan tingkat perekonomian, maka tingkat kesehatan sumber daya manusia nya juga harus dipertahankan dan ditingkatkan. Dinas Kesehatan Kota Bandung menyebutkan, pemerintah Kota Bandung bersama dengan pemerintah Provinsi Jawa Barat, bekerja sama dalam upaya peningkatan layanan kesehatan masyarakat, khususnya di Kota Bandung (Anwari, 2023). Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bandung, sudah terdapat 33 rumah sakit yang terdaftar. Hal ini diperkirakan akan terus bertambah, mengingat adanya upaya peningkatan layanan kesehatan Kota Bandung dan juga keluhan kesehatan masyarakat yang terus bertambah (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022). Sehingga dapat dikatakan, persaingan industri kesehatan di Kota Bandung sangat ketat. Semua rumah sakit harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan medisnya, agar bisa tetap hadir di industri kesehatan (Putra, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Pasal 6 mengatur bahwasannya terdapat dua jenis rumah sakit tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan. Pertama adalah rumah sakit khusus. Berikut merupakan daftar rumah sakit yang masuk ke dalam jenis rumah sakit khusus berdasarkan akreditasinya (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022).

Tabel I.1 Data Rumah Sakit Khusus di Kota Bandung

No	Rumah Sakit Khusus	Jenis	Akreditasi
1	RS Cicendo	RS Mata	A
2	RS Dr. M. Salamun	RS Paru	A
3	RS Unpad Bandung	RS Gigi & Mulut	A
4	RS Dr. H.A Rotinsulu	RS Paru	B
5	RSIA Kota Bandung	RSIA	B
6	RSIA Limijati	RSIA	B
7	RSIA Al-Islam	RSIA	C
8	RSIA Harapan Bunda Bandung	RSIA	C
9	RS Halmahera Siaga	RS Bedah	C
10	RS R.A Habibie	RS Ginjal	C
11	RS Gigi Mulut Bandung	RS Gigi & Mulut	C

(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022)

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat terdapat 11 rumah sakit khusus yang terdaftar di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan primer pada suatu daerah atau jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, organ, atau jenis penyakit. Rumah sakit khusus pada pasal 13 adalah RSIA (Rumah Sakit Ibu dan Anak), RS Mata, RS Gigi dan Mulut, RS Ginjal, RS Paru, RS Bedah, dan lainnya. Selain rumah sakit khusus, terdapat juga rumah sakit umum. Berikut merupakan daftar rumah sakit yang masuk ke dalam jenis rumah sakit umum berdasarkan akreditasinya (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022).

Tabel I.2 Data Rumah Sakit Umum di Kota Bandung

No	Rumah Sakit Umum	Jenis	Akreditasi
1	RS Dr. Hasan Sadikin	RS	A
2	RS Santosa Bandung Central	RS	A
3	RS Santosa Bandung Kopo	RS	A
4	RSUD Kota Bandung	RSUD	B
5	RS Advent Bandung	RS	B
6	RS Al-Islam Bandung	RS	B
7	RS Hermina Pasteur	RS	B
8	RS Immanuel	RS	B
9	RS Santo Borromeus	RS	B
10	RS MAYAPADA	RS	B
11	RS Hermina Arcamanik	RS	C

No	Rumah Sakit Umum	Jenis	Akreditasi
12	RS Kebon Jati	RS	C
13	RS Melinda	RS	C
14	RS Melinda 2	RS	C
15	RS Muhammadiyah Bandung	RS	C
16	RS Pindad	RS	C
17	RS Rajawali	RS	C
18	RS Santo Yusup	RS	C
19	RS Sartika Asih	RS	C
20	RS Humanna Priima	RS	C
21	RS Bungsu	RS	D
22	RS Sariningsih	RS	D

(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022)

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dilihat terdapat 22 rumah sakit umum yang terdaftar di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di segala bidang dan segala jenis penyakit. Hal ini termasuk pelayanan medik dan penunjang medik (umum, spesialis, dan subspecialis), pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik (farmasi, gizi, pemeliharaan, unit jenazah, dan lainnya). Rumah sakit umum pada pasal 7 adalah Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD dan Rumah Sakit Umum milik swasta atau RS (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

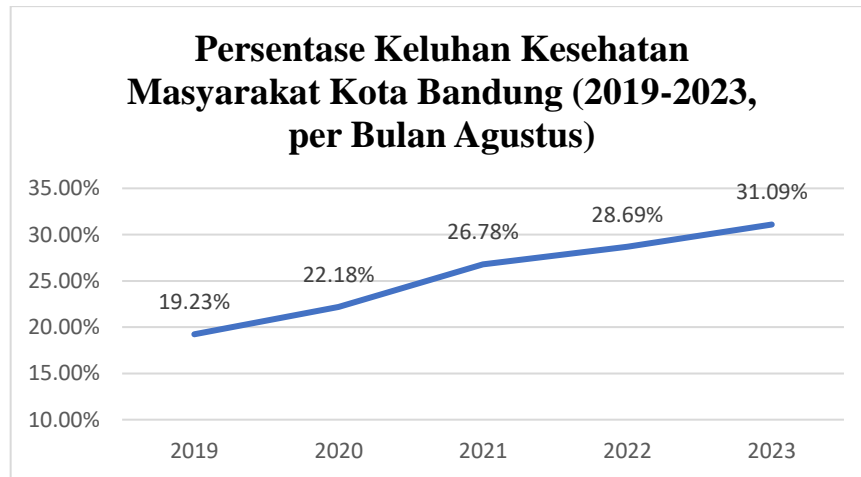
Total keseluruhan rumah sakit di Kota Bandung, saat ini adalah 33 rumah sakit. Jumlah rumah sakit tersebut terdiri dari berbagai jenis akreditasi. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Tahun 2022, mengatakan bahwa akreditasi rumah sakit menunjukkan bahwa suatu rumah sakit memenuhi standar akreditasi yang ditetapkan pemerintah dan mencerminkan mutu pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Berdasarkan data yang telah ditunjukkan, terdapat rumah sakit yang berakreditasi A sebanyak 6 rumah sakit, berakreditasi B sebanyak 10 rumah sakit, berakreditasi C sebanyak 15 rumah sakit, dan berakreditasi D sebanyak 2 rumah sakit. Rumah sakit pemilik akreditasi A merupakan rumah sakit rujukan tertinggi atau rumah sakit pusat yang mampu memberikan layanan rumah sakit berupa kedokteran spesialis dan subspecialis secara luas. Rumah sakit pemilik akreditasi B merupakan rumah sakit rujukan dari rumah sakit kabupaten yang mampu memberikan layanan rumah sakit berupa

kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit pemilik akreditasi C merupakan rumah sakit penampung rujukan dari puskesmas yang mampu memberikan layanan rumah sakit berupa kedokteran spesialis terbatas (seperti layanan penyakit dalam, bedah, kesehatan anak, dan kebidanan). Terakhir, rumah sakit pemilik akreditasi D merupakan rumah sakit penampung rujukan dari puskesmas namun bersifat transisi yang hanya mampu memberikan layanan kedokteran umum dan kedokteran gigi (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Rumah Sakit Humanna Priima merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terdapat di Kota Bandung wilayah timur, tepatnya di Kecamatan Rancasari. Rumah sakit ini telah berdiri sejak tahun 2000. Rumah sakit ini bermula merupakan rumah sakit khusus ibu dan anak, namun mulai berkembang menjadi rumah sakit umum di bawah swasta dengan fasilitas kesehatan yang beragam. Berdasarkan Tabel I.2 menunjukkan bahwa Rumah Sakit Humanna Priima termasuk ke dalam rumah sakit ber-akreditasi 'C' (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022). Menurut pihak RS Humanna Priima, pesaing utama mereka saat ini adalah RS Al-Islam Bandung dan RS Mayapada. Pihak manajemen rumah sakit memilih keduanya dikarenakan dua rumah sakit tersebut adalah salah satu rumah sakit besar yang lokasinya tidak terlalu jauh dengan RS Humanna Priima. Selain itu kedua rumah sakit tersebut memiliki akreditasi yang lebih tinggi, yaitu B. Sehingga apabila dilihat dari akreditasinya, kualitas layanan yang dimiliki oleh kompetitor diakui lebih baik dibandingkan dengan RS Humanna Priima. RS Humanna Priima berencana untuk mendaftar ulang dan meningkatkan tingkatan akreditasi rumah sakit mereka. Hal ini ditujukan sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan daya saing rumah sakit di Kota Bandung (Data Internal, 2023). Salah satu upaya dalam meningkatkan tingkatan akreditasi adalah dengan meningkatkan layanan rumah sakit. Peningkatan akreditasi suatu rumah sakit akan mempengaruhi jumlah kunjungan pelanggan atau pasien suatu rumah sakit itu sendiri (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung, selama lima tahun terakhir (per bulan Agustus), telah terjadi peningkatan yang

signifikan terhadap jumlah keluhan kesehatan masyarakat Kota Bandung. Hal ini dapat dilihat pada Gambar I.6 mengenai peningkatan angka keluhan masyarakat kota Bandung (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2023).



Gambar I.6 Persentase Keluhan Kesehatan Masyarakat Kota Bandung

(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2023)

Berdasarkan Gambar I.6, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan keluhan kesehatan masyarakat Kota Bandung selama lima tahun terakhir (terhitung per Bulan Agustus). Selama lima tahun terakhir tersebut, rata-rata kenaikan keluhan kesehatan masyarakat Kota Bandung adalah sebesar 2.97%. Hal tersebut tentu memiliki angka rata-rata kenaikan yang cukup signifikan. Sehingga dapat disimpulkan, jumlah kunjungan setiap rumah sakit di Kota Bandung, khususnya rumah sakit umum, akan mengalami peningkatan. Fenomena ini memiliki nilai kekhawatiran yang cukup tinggi pada kesehatan masyarakat di Kota Bandung, yang diprediksi akan terus meningkat seiring berjalannya waktu (CNN Indonesia, 2023). Namun, apabila dilihat dari bisnis perekonomian layanan kesehatan, rumah sakit akan memiliki dampak yang cukup positif terhadap nilai ekonomi bisnis rumah sakit tersebut, dikarenakan jumlah kunjungan pasien yang meningkat.

Namun, berdasarkan data yang didapat dari pihak internal rumah sakit, jumlah kunjungan pasien RS Humanna Priima selama lima tahun terakhir (per Bulan Agustus) mengalami penurunan. Penurunan yang terjadi adalah rata-rata 1.53% setiap tahunnya (Data Internal, 2023). Hal ini menggambarkan hubungan yang berbanding terbalik secara negatif antara jumlah keluhan kesehatan masyarakat

Kota Bandung dengan jumlah kunjungan pasien RS Humanna Priima. Penurunan ini akan memiliki pengaruh negatif terhadap nilai ekonomi bisnis RS Humanna Priima. Tentu ini menjadi masalah yang cukup besar, dikarenakan penurunan ini kemungkinan besar akan terus terjadi kedepannya apabila pihak RS Humanna Priima tidak membuat sebuah solusi dari permasalahan tersebut. Berdasarkan pihak internal RS Humanna Priima, permasalahan yang terjadi diakibatkan oleh beberapa faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antara lain pemberian kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, dirasa tidak memenuhi ekspektasi pengunjung atau pasien Rumah Sakit Humanna Priima (Data Internal, 2023). Sehingga, dapat disebutkan pengurangan jumlah kunjungan ini menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan yang semakin berkurang. Disisi lain rumah sakit mengharuskan menyediakan layanan kesehatan terbaik untuk para pelanggan dan pasiennya karena hubungannya dengan kesejahteraan kehidupan manusia (Altuntas & Kansu, 2020). Faktor eksternal yang ada di antaranya adanya rumah sakit yang dirasa memiliki kualitas lebih baik di dekat wilayah RS Humanna Priima, di antaranya RS Al-Islam Bandung dan RS Mayapada (Data Internal, 2023). Sehingga daya saing perekonomian industri kesehatan, yakni rumah sakit, dalam memaksimalkan pemberian kualitas layanan kesehatan juga akan meningkat.

Guna mendukung latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini melakukan dua kali survei pendahuluan. Teknik survei pendahuluan yang dilakukan adalah *interview*, dimana peneliti sudah menyediakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dituju. Pengambilan sampel dalam survei pendahuluan yang dilakukan merupakan teknik *non-probability sampling*. Teknik ini digunakan dalam memilih sampel tidak acak, sehingga sudah ditentukan sampelnya yang merupakan pelanggan yang pernah berkunjung ke rumah sakit yang diteliti. Teknik ini digunakan apabila jawaban responden terhadap pertanyaan dirasa cukup dan terdapat jawaban berulang antara satu jawaban dengan jawaban lainnya. Jumlah populasi pada penelitian ini terdiri lebih dari 1000 orang. Sehingga, penentuan jumlah 10-15 orang merupakan jumlah yang optimal ketika berhasil menemukan klasifikasi jawaban yang sama (Ulrich, Eppinger, & Yang, 2020).

Pertama, survei pendahuluan dilakukan pada hari Kamis, 12 Oktober 2023, pukul 10.00 WIB hingga 15.00 WIB. Survei ini dilakukan untuk mengetahui keluhan terhadap kondisi eksisting milik objek yang diteliti. Berdasarkan hasil *interview* yang dilakukan, peneliti melakukan evaluasi dan analisis lebih dalam terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Sehingga didapat rangkuman permasalahan sebagai berikut.

Tabel I.3 Keluhan Pelanggan Rumah Sakit Tahun 2023

No	Keluhan Pelanggan Rumah Sakit	Persentase
1	Fasilitas umum kurang terawat dengan baik	47%
2	Akses jalan yang kurang nyaman dan terlalu ramai	53%
3	Tempat parkir yang sempit	73%
4	Pelayanan staf dan perawat yang kurang melayani	47%
5	Kurangnya informasi di sekitar rumah sakit	53%
6	Kecepatan pelayanan yang cukup lambat	53%
7	Kurangnya kelengkapan alat medis	53%

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2023)

Berdasarkan Tabel I.3, survei pendahuluan yang pertama dilakukan dengan melakukan *interview* ke lima belas pelanggan atau pasien RS Humanna Priima. Hasil survei tersebut menghasilkan delapan keluhan umum yang dirasakan pelanggan atau pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh RS Humanna Priima. Sebanyak tujuh dari lima belas pelanggan, yakni 47%, menyatakan bahwa fasilitas umum, seperti ruang tunggu, kurang terawat dengan baik. Sebanyak delapan dari lima belas pelanggan, yakni 53%, menyatakan bahwa akses jalan kurang nyaman, dikarenakan di sekitar lokasi RS Humanna Priima terdapat pasar, sekolah, swalayan, dan gudang usaha. Sebanyak sebelas dari lima belas pelanggan, yakni 73%, menyatakan tempat parkir yang dimiliki RS Humanna Priima cukup sempit, khususnya area parkir mobil. Sebanyak tujuh dari lima belas pelanggan, yakni 47%, menyatakan beberapa staff medis dan non-medis kurang melayani dengan baik, dikarenakan jumlah tenaga yang kurang mencukupi. Sebanyak delapan dari lima belas pelanggan, yakni 53%, menyatakan kurangnya

informasi umum (seperti denah rumah sakit atau arah panah ruangan) di sekitar rumah sakit yang menyulitkan pelanggan atau pasien dalam mencari ruangan. Sebanyak delapan dari lima belas pelanggan, yakni 53%, menyatakan fasilitas rawat inap yang kurang memadai, seperti ruangan yang sempit dan kasur yang cukup keras. Terakhir, sebanyak delapan dari lima belas pelanggan, yakni 53%, menyatakan peralatan medis yang dimiliki rumah sakit kurang lengkap, sehingga banyak yang harus dirujuk ke rumah sakit lain.

Kedua, survei pendahuluan dilakukan pada hari Kamis, 19 Oktober 2023 dan Jumat, 20 Oktober 2023, pukul 10.00 WIB hingga 15.00 WIB. Survei ini dilakukan untuk mengetahui gambaran awal dari kondisi eksisting milik kompetitor, yakni RS Al-Islam Bandung dan RS Mayapada. Survei ini dilakukan hanya kepada 10 responden yang sedang atau pernah berkunjung ke Rumah Sakit Al-Islam Bandung dan Rumah Sakit Mayapada. Selain melakukan *interview* ke beberapa pengunjung, peneliti juga ikut melihat secara langsung gambaran fasilitas yang ada pada rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, peneliti melakukan evaluasi terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Sehingga didapat rangkuman permasalahan sebagai berikut.

Tabel I.4 Gambaran Awal Perbandingan Kondisi Eksisting dengan Kompetitor

Aspek	RS Humanna Priima	RS Al-Islam Bandung	RS Mayapada
Fasilitas Layanan Publik	Tempat parkir yang sempit. Sebagian kondisi bangunan kurang layak. Akses lokasi yang terlalu ramai. Informasi tata letak ruangan yang kurang jelas. Kondisi ruangan bersih namun kurang pencahayaan dan ventilasi. Terdapat ATM <i>center</i> (1 bank). Ruang tunggu sempit. Administrasi secara umum dilakukan <i>offline</i> .	Tempat parkir sangat luas. Secara umum kondisi bangunan sudah layak. Akses lokasi yang cukup mudah. Informasi tata letak ruangan yang cukup jelas. Kondisi ruangan bersih namun kurang pencahayaan. Terdapat masjid dan kantin sehat. Terdapat ATM <i>center</i> (3 bank). Ruang tunggu luas. Administrasi secara umum <i>online</i> dan <i>offline</i> dan mesin. Ada kantin.	Tempat parkir cukup luas. Kondisi bangunan sangat layak. Akses lokasi yang mudah. Informasi tata letak ruangan yang jelas. Kondisi ruangan bersih, pencahayaan dan ventilasi cukup. Terdapat mushola. Terdapat ATM <i>center</i> (3 bank). Ruang tunggu luas. Administrasi secara umum <i>online</i> dan <i>offline</i> . Ada <i>café</i> .
Fasilitas Layanan Medis	Peralatan medis kurang lengkap. Terdapat IGD. Ruang IGD sempit. Layanan 24 jam namun pelayanan kurang cepat tanggap. Jumlah ruang rawat inap sedikit.	Peralatan medis cukup lengkap. Terdapat IGD. Ruang IGD cukup luas. Layanan 24 jam namun pelayanan kurang cepat tanggap. Jumlah ruang rawat inap cukup banyak.	Peralatan medis cukup lengkap. Terdapat IGD. Ruang IGD cukup luas. Layanan 24 jam, pelayanan cepat tanggap. Jumlah ruang rawat inap cukup banyak.
Tenaga Medis	Jumlah dokter spesialis sedikit, jumlah dokter umum cukup. Jumlah perawat kurang.	Jumlah dokter spesialis cukup, jumlah dokter umum cukup. Jumlah perawat cukup.	Jumlah dokter spesialis cukup, jumlah dokter umum cukup. Jumlah perawat cukup.
Tenaga Non-Medis	Beberapa staff kurang melayani dan informatif.	Beberapa staff cukup informatif dan melayani.	Staff cukup melayani dan cukup informatif.

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2023)

Dilihat dari Tabel I.4 dapat dilihat dari perbandingan gambaran umum kondisi eksisting rumah sakit, RS Humanna Priima masih memiliki beberapa kualitas yang lebih rendah dari pesaing-pesaingnya, yakni RS Mayapada dan RS Al-Islam Bandung. Aspek yang paling terlihat perbedaannya ada di fasilitas layanan publik dan fasilitas layanan medis. Hal ini menyimpulkan, masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan oleh pihak Rumah Sakit Humanna Priima.

Ditarik dari permasalahan utama dengan munculnya berbagai macam isu kesehatan di Indonesia, seperti diabetes dan gagal ginjal pada anak, mengakibatkan peningkatan jumlah keluhan kesehatan masyarakat Indonesia (CNN Indonesia, 2023; Badan Pusat Statistik, 2023). Peningkatan keluhan kesehatan tersebut berdampak pada bisnis industri, kesehatan terutama rumah sakit, dimana selama kurang lebih lima tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah (Badan Pusat Statistik, 2022). Hal ini terjadi hampir diseluruh wilayah Indonesia, teruma wilayah yang memiliki tingkat perekonomian yang tinggi sehingga kesejahteraan masyarakatnya akan sangat diperhatikan (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020). Salah satu wilayah tersebut adalah Kota Bandung, dimana selama lima tahun terakhir juga mengalami peningkatan jumlah keluhan kesehatan masyarakat (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2023). Hal ini mengakibatkan jumlah rumah sakit di Kota Bandung yang meningkat, sehingga dalam memberikan layanan, daya saing antara rumah sakit pun juga akan meningkat (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022). RS Humanna Priima yang berlokasi di Kota Bandung memiliki akreditasi C, yakni rumah sakit penerima rujukan dari puskesmas yang ada di Kota Bandung (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Seperti yang disebutkan dalam profil objek penelitian, rumah sakit ini memiliki beberapa unit spesialisik tertentu, salah satunya unit spesialis anak (Data Internal, 2023). Munculnya isu kesehatan baru di Indonesia, salah satunya penyakit pada anak, tentunya setiap rumah sakit akan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan terbaiknya (Putra, 2022). Namun kenyataannya pasien RS Humanna Priima merasa layanan yang diberikan belum dapat memenuhi harapan mereka (Survei Pendahuluan, 2023). Hal ini berdampak pada penurunan jumlah pasien selama lima tahun terakhir dengan rata-rata penurunan 1.53% setiap tahunnya (Data Internal, 2023). Sejalan dengan

gambaran permasalahan tersebut tersebut, maka dibutuhkan peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan persepsi positif pelanggan sehingga nilai kepuasan pelanggan pun akan turut meningkat. Harapannya, daya saing RS Humanna Priima juga akan turut meningkat di wilayah industri kesehatan.

Rekomendasi solusi perbaikan layanan kesehatan tersebut mengangkat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai kualitas suatu layanan. Menurut Lacerda, Souza, Silva, & Azevedo (2022), dalam hal peningkatan layanan rumah sakit, metode yang tepat untuk digunakan adalah integrasi *Servqual* (*Service Quality*) dan Kano. *Servqual* ini digunakan agar peneliti lebih mudah dalam mengidentifikasi kualitas layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan dimensi layanan. Menyediakan layanan dengan kualitas yang baik pada rumah sakit merupakan suatu tanggung jawab bagi sebuah rumah sakit. Seperti bisnis lainnya, perhatian utama rumah sakit dan organisasi perawatan medis lainnya adalah keputusan pelanggan, yang merupakan sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka dapatkan (Upadhyai, Upadhyai, Jain, Roy, & Pant, 2020). Perbaikan layanan kesehatan yang diperlukan dalam sistem perawatan medis harus didasarkan pada pemahaman baru tentang kebutuhan pelanggan. Pemahaman tersebut diproses melalui sebuah metode yang disebut dengan Kano, dimana nantinya akan memunculkan *true customer needs* atau *voice of customer* yang menggambarkan atribut kebutuhan pelanggan dalam meningkatkan suatu layanan (Lacerda, Souza, Silva, & Azevedo, 2022). Sementara itu, penerapan *quality function deployment* (QFD) semakin mendapat perhatian dalam penelitian akademis dan manajemen dalam menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis (Dianawati, Hanif, & Maiciptaani, 2019). Hasil dari pendekatan ini dapat mengidentifikasi potensi perbaikan kualitas layanan kesehatan dalam memenuhi harapan pelanggan yang akhirnya mengarah kepada peningkatan kepuasan pelanggan layanan kesehatan, seperti rumah sakit dan unit kesehatan lainnya (Gavahi, Hosseini, & Moheimani, 2023). Sehingga berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan dan Pengembangan Kualitas Layanan Rumah Sakit Melalui Integrasi *Servqual*, Kano, dan Iterasi Dua *Quality Function Deployment* (QFD)”.

1.3 Perumusan Masalah

Isu kesehatan yang terjadi di Indonesia saat ini cukup berdampak pada industri kesehatan, dimana jumlah rumah sakit mulai meningkat setiap tahunnya. (Badan Pusat Statistik, 2022). Salah satu daerah yang mengalami hal ini adalah Kota Bandung, ibu kota Provinsi Jawa Barat. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, selama lima tahun terakhir (per-bulan Agustus), keluhan kesehatan masyarakat di Kota Bandung mengalami peningkatan yang signifikan (Badan Pusat Statistik, 2023). Sehingga bila dihubungkan dengan jumlah kunjungan rumah sakit, semakin meningkatnya jumlah keluhan masyarakat, maka rata-rata jumlah kunjungan setiap rumah sakit di Kota Bandung akan semakin meningkat.

Berdasarkan fenomena tersebut, peningkatan kualitas layanan kesehatan, khususnya pada rumah sakit, merupakan salah satu hal terpenting dalam mempertahankan daya saing rumah sakit di suatu wilayah. Suatu perbaikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan, akhirnya mengarah kepada peningkatan kepuasan pelanggan dan juga meningkatkan jumlah pasar mereka (Alsaadi, Ahmad, & Hussain, 2018).

Peningkatan kualitas layanan tersebut diperlukan oleh Rumah Sakit Humana. Berdasarkan data internal yang didapatkan dari pihak rumah sakit pada tahun 2023, selama lima tahun terakhir (per-bulan Agustus), jumlah pengunjung atau pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Humana Priima mengalami penurunan. Hal ini cukup mengkhawatirkan dimana kemungkinan besar kedepannya akan terus mengalami penurunan apabila pihak rumah sakit tidak melakukan sebuah solusi terhadap masalah tersebut. Hal ini juga didukung dengan adanya survei pendahuluan yang menyimpulkan bahwa layanan Rumah Sakit Humana Priima belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya juga melakukan rencana peningkatan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan (Dianawati, Hanif, & Maiciptaani, 2019; Lacerda, Souza, Silva, & Azevedo, 2022; Gavahi, Hosseini, & Moheimani, 2023). Sehingga, dapat disimpulkan dalam penelitian ini perlu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan atau pasien, sehingga dapat diperoleh rekomendasi perbaikan guna

meningkatkan layanan kesehatan Rumah Sakit Humanna Priima dan daya saingnya dalam industri kesehatan di Kota Bandung.

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Klasifikasi atribut kebutuhan apa yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi *Servqual* dan Kano?
2. Karakteristik teknis apa yang diperoleh berdasarkan kebutuhan pelanggan pada Rumah Sakit Humanna Priima?
3. *Critical part* apa yang diperoleh guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan pada Rumah Sakit Humanna Priima?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang tepat untuk digunakan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan pada Rumah Sakit Humanna Priima?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi klasifikasi atribut kebutuhan pelanggan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi *Servqual* dan Kano.
2. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang diperoleh berdasarkan kebutuhan pelanggan pada Rumah Sakit Humanna Priima.
3. Mengidentifikasi *critical part* yang diperoleh guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan pada Rumah Sakit Humanna Priima.
4. Merancang rekomendasi perbaikan yang tepat untuk digunakan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan pada Rumah Sakit Humanna Priima.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat dalam upaya membatasi pembahasan permasalahan yang ada di dalam penelitian. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi penyimpangan dan perluasan pokok masalah yang diteliti dalam penelitian ini. Berikut merupakan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini.

1. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Humanna Priima, yang berlokasi di Kota Bandung.
2. Hal yang diteliti pada objek penelitian merupakan fasilitas yang akan diteliti secara umum (*general*).
3. Atribut kebutuhan pelanggan didapatkan berdasarkan penelitian terdahulu yang menggunakan integrasi *servqual*, kano, dan *quality function deployment* (QFD).
4. Penelitian dilakukan hanya sampai *quality function deployment* (QFD) iterasi dua (*design phase*).
5. Penelitian tidak dilakukan hingga tahap implementasi.

1.7 Manfaat Penelitian

1.7.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan kajian penelitian lebih lanjut, khususnya dalam penelitian mengenai integrasi *servqual*, kano, dan *quality function deployment* pada peningkatan layanan kesehatan.

1.7.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini, diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Humanna Priima.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar penulisan karya tulis ilmiah ini lebih mudah dipahami, berikut penyusunan tulisan karya tulis ilmiah yang dilakukan secara sistematis.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I, terdapat uraian mengenai objek yang dijadikan penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian, batasan masalah penelitian, dan sistematika penulisan tesis penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penjelasan prinsip dan teori yang mendasari penelitian yang dilakukan, yakni penjelasan mengenai prinsip dan teori dari kualitas layanan dan metode dan *tools* yang digunakan dalam peningkatan kualitas layanan. Selain itu, bab ini juga membahas temuan penelitian sebelumnya dan *framework* penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, dimensi dan atribut yang digunakan, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan diuraikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang tercantum pada subjudul bab pendahuluan. Bab ini terdiri dari dua bagian, pertama adalah bagian yang menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh dan kedua adalah bagian yang menyajikan pembahasan analisis dari hasil penelitian yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Terakhir merupakan bab kesimpulan dan saran. Jawaban dari semua pertanyaan penelitian akan disajikan dalam bentuk kesimpulan. Kesimpulan ini akan dijadikan sebagai saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian yang telah disebutkan pada sub judul di bab pendahuluan.