BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Gencarnya upaya antisipasi akan dampak era globalisasi dan perdagangan bebas pada tahun 2003 ditandai dengan mulai masuknya produk-produk dan perusahaan-perusahaan dari luar negeri ke Indonesia. Demikian pula halnya pada sektor industri Rumah Sakit dan jasa pelayanan kesehatan, pada saat ini mulai tumbuh dan berdiri aliansi pada sektor ini pada berbagai tempat terutama kota besar di Indonesia.

SBU Garuda Sentra Medika sebagai salah satu unit usaha Jasa Pelayanan Kesehatan, pada awal berdirinya hanya merupakan poliklinik untuk melayani karyawan beserta keluarga PT. Garuda Indonesia Group. Dalam perkembanganya unit ini diharuskan memiliki kemandirian sejalan akan dilakukan privatisasi pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan adanya privatisasi BUMN ini maka induk perusahaan akan berkonsentrasi pada *core business* dan unit – unit usaha yang ada harus pula di privatisasi. Privatisasi pada badan usaha ini menuntut adanya perubahan paradigma dan *operational focus* menuju *customer focus* dan dari sisi keuangan akan ada perubahan dari *unit cost* menuju *revenue center*. Perubahan paradigma ini menuntut adanya persiapan yang matang untuk menentukan produk unggulan agar SBU Garuda Sentra Medika mampu bersaing di pasar bebas.

Unit pelayanan yang dimiliki SBU Garuda Sentra Medika dan tersedia di kantor pusat meliputi Medical Check Up, ***Poliklinik Kesehatan Penerbangan dan Travel Clinic,*** Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Apotik,

UGD, Radiologi, Laboratorium, dan Fisioterapi. Produk jasa layanan kesehatan yang disediakan oleh SBU Garuda Sentra Medika cukup bervariasi, meliputi jasa layanan sertifikasi kesehatan, jasa layanan medik, jasa layanan pendukung operasional penerbangan, jasa layanan paket Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Garuda (PJPK-GARUDA), serta jasa layanan informasi kesehatan. Salah satu jasa pelayanan yang merupakan produk unggulan adalah ***Travel Clinic*** yaitu dalam **Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit.**[1]

Sehubungan dengan hal kemampuan bersaing pada era globalisasi ini maka SBU Garuda Sentra Medika (GSM) sebagai penyedia jasa layanan harus memiliki kemampuan untuk bersaing dengan jasa layanan sejenis yang berbondong-bondong masuk ke wilayah Indonesia. Untuk dapat diterima pada pasar global tersebut maka standar mutu layanan bukanlah merupakan hal yang ditawar lagi, SBU Garuda Sentra Medika harus memiliki akreditasi yang merupakan pengakuan bahwa standar mutu pelayanan sudah memenuhi kriteria yang berlaku secara umum.

Dalam upaya memperoleh akreditasi untuk standar mutu tersebut maka SBU Garuda Sentra Medika akan menerapkan salah satu mutu yang dapat diterima secara global yaitu ISO 9001 dalam hal ini bekerja sama dengan pihak konsultan untuk menerapkan Standarisasi Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001 terhadap bidang-bidang pelayanannya, termasuk didalamnya **Standarisasi Mutu Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit**. Dengan diperolehnya akreditasi ISO 9001 maka diharapkan SBU Garuda Sentra Medik telah memiliki salah satu syarat untuk mampu bersaing di pasar global.

Syarat pelayanan kesehatan yang baik, secara umum dapat dibedakan atas 8 macam : tersedia (available), wajar (apropiate), berkesinambungan (continue), dapat diterima (acceptable), dapat dicapai (accessible), dapat

[1] Dokumen *Bussiness Plan* Garuda Sentra Medika tahun 2002.

dijangkau (affordable), effisien, serta bermutu (quality). Ke 8 syarat pelayanan kesehatan diatas sama pentingnya, tetapi makin majunya teknologi dan tuntutan di pasar global serta makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka syarat **mutu makin bertambah penting.**[2]

Yang dimaksud dengan Mutu Pelayanan Kesehatan adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan Pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan dan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Kepuasan Pelanggan/customer satisfaction).

Untuk itu perlu beberapa hal yang harus diperhatikan seperti penyampaian jasa pelayanan yang tepat waktu, Kualitas jasa sesuai standar (dalam hal ini standar ISO 9001) dengan harapan pelanggan, kebijaksanaan harga yang sesuai dan penyelesaian complaint dalam waktu singkat. Pelanggan yang puas akan menarik pelanggan lain dan ini akan meningkatkan profitabilitas dan market share SBU Garuda Sentra Medika.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Unit Kerja Travel Clinic sebagai salah satu produk jasa unggulan dari SBU Garuda Sentra Medika memiliki dua kegiatan utama, yaitu ***Penanganan Penumpang Sakit*** dan ***International Certificate Of Vaccination (ICV)***

Penanganan Penumpang Sakit termasuk didalamnya pelayanan dokter penerbangan (Flight Surgeon), Pelayanan perawat Penerbangan (Flight Nurse) dalam evakuasi medik serta penyewaan tabung oksigen yang khusus untuk penerbangan di dalam pesawat udara. Unit kerja ***Penanganan Penumpang Sakit*** telah berjalan sejak tahun 2001,tetapi masih ada kekurangan mengenai prosedur pelayanan yang belum baku, prosedur

---

[2] Azrul Aswar, 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang lebih Bermutu.* Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.

pengisian MEDIF form yang terlalu lama, sarana penunjang yang belum lengkap serta sumber daya manusia yang kurang. Dari data-data penggunaan ***Penanganan Penumpang Sakit*** rata-rata 35 orang pasien per bulan, dari pihak manajemen berupaya meningkatkan kinerja unit ***Penanganan Penumpang Sakit*** dengan melakukan standardisasi unit Penanganan Penumpang sakit berdasarkan standardisasi manajemen mutu ISO 9001:2000. pada rantai kualitas jasa (Service quality loop) disebutkan selain spesifikasi pelayanan dan spesifikasi pemberian pelayanan juga diperlukan *spesifikasi Pengendalian kualitas.* Pada model manajemen mutu ISO 9001:2000 Realisasi produk (elemen 7) harus dilakukan Pengukuran, analisis, perbaikan (elemen 8) untuk peningkatan berkelanjutan (continual improvement).

Dari standarisasi mutu ***Penanganan Penumpang Sakit*** seperti tercantum diatas dimana Kajian penelitian dibatasi oleh waktu, biaya,tenaga,dan supaya penelitian dapat dilakukan lebih mendalam, maka tidak semua masalah akan diteliti .Untuk itu penulis membatasi masalah Kajian penelitian sebagai berikut; Pengendalian standarisasi kualitas pelayanan penumpang sakit SBU Garuda Sentra Medika dengan Penggunaan dimensi Servqual.

C. Perumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang, Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah, maka Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian dapat disusun sebagai berikut :

Rumusan Masalah : *“ Sejauh mana kualitas layanan Penumpang Sakit di SBU Garuda Sentra Medika jakarta memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa ”*

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Penelitian ini untuk mengetahui Sejauh mana Mutu Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit diunit Kerja Travel Cinic SBU Garuda Sentra Medika memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu Unit Kerja *Travel clinic* dalam ***Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit*** di SBU Garuda Sentra Medika, terutama berkaitan dengan Standarisasi yang sudah baku serta penerapannya dilapangan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan untuk peningkatan terus menerus (Continous Improvement) dalam hal ***Penanganan Penumpang Sakit.***

F. Sistematika Penulisan

Agar lebih memudahkan pemahaman dalam mengupas permasalahan yang sedang diteliti, maka penyajian penulisan ini akan dibagi dalam 6 (enam) bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, Manfaat / kegunaan penelitian. Sehingga dalam bab ini diharapkan akan memberikan gambaran mengenai permasalahan yang diteliti berkaitan dengan *interesting of topics, important of topics, spesific reason,*dasar pemikiran, arti penting dan kegunaan dari penulisan.

BAB II Landasan Teoritis

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang berkaitan Dengan Pemasaran berbasis hubungan dan Pengertian Kualitas, Menilai Kualitas Pelayanan Selanjutnya berdasarkan atas teori yang tersedia akan disusun kerangka pikir penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data/analisa data, berikut definisi operasional variabel,serta analisa Importance & Performance matrix, sehingga diharapkan dapat dipahami metode-metode yang dilakukan penulis dalam penyelesaian penelitian dan penulisan ini.

BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam bab ini penulis memaparkan mengenai sejarah perusahaan struktur organisasi dan pembagian tugas, aktivitas ekonomi perusahaan,dan aspek-aspek yang berkaitan dengan konsentrasi studi.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan dari hasil yang diperoleh dari pengolahan data berdasarkan teori yang telah dikemukakan sebelumnya.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini mencoba merangkum keseluruhan hasil penelitian dan memasukan beberapa saran yang sebaiknya dilakukan pihak manajemen SBU Garuda Sentra Medika.