

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Tumbuhnya persaingan antar Rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasien serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri.

Kemajuan teknologi kedokteran, jaminan kesehatan yang baik, dan kesadaran dalam pencegahan penyakit telah meningkatkan angka harapan hidup secara drastis dalam beberapa dekade terakhir. Perbaikan ini tidak merata, namun kondisi kesehatan terus bervariasi antar bangsa. Negara paling sehat dipimpin oleh negara yang memiliki nilai keseluruhan tertinggi yaitu menunjukkan negara dengan kepuasan pasien paling tinggi tentang perawatan medis yaitu Korea Selatan, diikuti Argentina dan Jepang, sementara negara terendah, yakni Sudan menerima angka paling rendah (Setiawan dan Ngazis, 2013).

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah untuk penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga melalui kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dan pemberian pelayanan kesehatan, penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penguasaan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Herlambang, 2016).

Peningkat kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar dan praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Purwoastuti dan Walyani, 2015).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah

sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan. Berdasarkan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperlihatkan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016).

Menurut Purwoastuti dan Walyani (2015), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Anwar *cit.* Herlambang, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Kemenkes RI *cit.* Muninjaya, 2015).

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangannya atau meluasnya penyakit (Purwoastuti dan Walyani, 2015).

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan

rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak suka lebih banyak kecewa pada jasa dari pada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa (Wahdi, 2006).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas

terpenuhnya kebutuhan sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman (Trimahanani, 2009).

Kepuasan pelanggan sebagai penentu baik buruknya sebuah rumah sakit. Unsur penentu penilaian baik dan buruknya sebuah rumah sakit ada lima komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu: aspek klinis, efisiensi, dan efektivitas, biaya, serta keselamatan pelanggan (Heriandi *cit.* Herlambang, 2016).

Agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat. Sekurang-kurangnya ada tiga pihak yang harus menjadi dasar pertimbangan bagi perusahaan dalam menetapkan harga yaitu konsumen, perusahaan yang bersangkutan, dan pesaing. Perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan konsumen, yaitu membayar harga yang sepadan dengan nilai yang diperoleh (*value for money*). Sementara yang diinginkan perusahaan adalah mendapatkan laba maksimal mungkin, dengan memperhatikan penetapan harga yang dilakukan pesaing. Jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Aji, 2011).

Masyarakat sehat merupakan investasi yang sangat berharga bagi bangsa Indonesia. Untuk mencapai keadaan tersebut di Kalimantan Tengah telah dilakukan berbagai upaya pelayanan kesehatan. Upaya pelayanan

kesehatan dasar merupakan langkah awal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan kesehatan dasar secara cepat dan tepat, diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat sudah dapat diatasi. Upaya kesehatan di Kalimantan Tengah belum terselenggara secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Penyelenggaraan upaya kesehatan yang bersifat promotif dan preventif masih terlihat sangat kurang dibandingkan dengan upaya kesehatan bersifat kuratif dan rehabilitatif (DinKes Kalimantan Tengah, 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka perlu diteliti tentang: “Pengaruh Biaya Perawatan dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Adakah pengaruh biaya perawatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang Kalimantan Tengah?
- b. Adakah pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang Kalimantan Tengah?.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan biaya perawatan dan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendiskripsikan tentang biaya perawatan di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.
- b. Untuk mendiskripsikan tentang mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.
- c. Untuk mendiskripsikan kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.
- d. Untuk mengetahui pengaruh biaya perawatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.
- e. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kuala Pembuang, Kalimantan Tengah.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang biaya perawatan dan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, sebagai informasi tentang mutu pelayanan Rumah Sakit.
- b. Bagi Perawat, sebagai referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap di rumah sakit.
- c. Bagi RSUD Kuala Pambuang, sebagai sumber informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
- d. Bagi Akademisi, sebagai sumber penyediaan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan murni penelitian dilakukan oleh peneliti. Ada beberapa penelitian sejenis yang telah meneliti tentang mutu dan kepuasan pasien, sebagai berikut:

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti	Perbedaan	Persamaan
1	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Ciatarum" Semarang)	Nirsetyo Wahdi (2016)	Penelitian ini tidak meneliti tentang pengaruh biaya perawatan terhadap kepuasan pasien.	Meneliti tentang tantangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
2.	Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar	Ida Ayu Dwidyaniti Wira (2014)	Penelitian ini tidak meneliti tentang pengaruh biaya perawatan terhadap kepuasan pasien	Meneliti tentang tantangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)	Wahyu Kartika Aji (2011)	Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini tidak meneliti tentang fasilitas dengan kepuasan pasien. Analisis dengan regresi berganda	Meneliti tentang kualitas layanan dan harga.