

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selain pendidikan dan perlindungan hukum, kesehatan merupakan salah satu hak warga negara Indonesia. Bidang kesehatan saat ini menjadi topik yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan dampak perubahan iklim terhadap *globalisasi* saat ini. Perkembangan industri yang ada memiliki dampak negatif terhadap lingkungan. Hingga saat ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia terus berkembang. Degradasi lingkungan dipengaruhi oleh masa perkembangan industri. Hal ini karena adanya kegiatan industri tidak sesuai dengan pengelolaan dan mitigasi lingkungan yang efisien.

Rumah Sakit Haji Medan Provinsi Sumatera Utara merupakan rumah sakit daerah yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan klasifikasi B. RS Haji Medan terus mengedepankan pelayanan dengan status akreditasi dengan klasifikasi rumah sakit kelas B melalui SK Menteri Kesehatan RI dengan PP No. 1476/MENKES/SK/X/2010. Dengan telah ditetapkannya RSUHM sebagai rumah sakit dengan akreditasi klasifikasi B, seharusnya RSUHM telah menjalankan prinsip-prinsip *GCG* dengan baik (RSU Haji Medan, 2020).

Rumah Sakit Haji Medan merupakan salah satu rumah sakit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) berlandaskan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara 188.44/365/KPTS/2014 tanggal 13 Mei 2014 sehubungan dengan pengangkatan RSU Haji Medan sebagai BLUD Provinsi Sumatera Utara. Rumah Sakit Haji Medan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dibidang kesehatan perorangan.

Pembaharuan izin rumah sakit sebagai BLUD merupakan kewajiban masing-masing daerah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun tentang Badan Layanan Umum sebagai perubahan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah, serta diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang mengharuskan pemerintah daerah supaya manajemen rumah sakit menganut Pola PPK-BLUD (Pola Pengelolaan Keuangan-Badan layanan Umum Daerah). Agar dapat terselenggaranya pelayanan rumah sakit yang baik, pengelolaan RSU Haji Medan diatur dalam Peraturan Gubernur No. 20 Tahun 2014 Tanggal 24 April 2014 tentang Tata Kelola RSU Haji Medan Provinsi Sumatera Utara.

Meski demikian, masih terdapat keluhan yang meluas tentang pelayanan kesehatan di RSUHM. Peneliti mengambil unit rawat inap sebagai tempat penelitian disebabkan oleh peneliti mengalami kesulitan dalam mewawancarai pasien rawat jalan yang dikarenakan pasien tidak bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga dalam survey awal peneliti melakukan wawancara kepada pasien rawat inap yaitu sebanyak 10 orang pasien sebagai responden perihal pelayanan yang diberikan oleh RSUHM. Dari hasil wawancara, 60% pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh RSUHM, baik itu dari segi fasilitas, layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan baik itu dokter maupun perawat, adanya mis-informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan serta belum adanya *one gate system* dalam pelayanan rawat inap.

Oleh karena itu, peneliti memilih RSUHM sebagai lokasi penelitian. Selain itu, di rumah sakit ini belum ada kajian internal maupun eksternal tentang kepuasan pelayanan, dan kepuasan pasien juga dikaji dari perspektif prinsip GCG. Berdasarkan informasi di atas, peneliti ingin menguji dan menganalisis hubungan penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan

mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Haji Medan Provinsi Sumatera Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah hubungan penerapan prinsip *GCG (fairness, disclosure and transparency, accountability, dan responsibility)* dan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSUHM tahun 2022?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Haji Medan (RSUHM) Provinsi Sumatera Utara.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisa hubungan kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
2. Untuk menganalisa hubungan transparansi (*disclosure and transparency*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM Utara tahun 2022.
3. Untuk menganalisa hubungan akuntabilitas (*accountability*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
4. Untuk menganalisa hubungan tanggungjawab (*responsibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.

5. Untuk menganalisa hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
6. Untuk menganalisa hubungan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
7. Untuk menganalisa hubungan bukti fisik (*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
8. Untuk menganalisa hubungan perhatian (*empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
9. Untuk menganalisa hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUHM tahun 2022.
10. Untuk menganalisa hubungan paling dominan penerapan GCG dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUHM tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak bagi:

1. Rumah sakit

Berkontribusi dalam memberikan tinjauan bagi rumah sakit dalam penentuan strategi serta pengambilan keputusan dalam memberikan perawatan sebaik mungkin kepada pasien sesuai dengan prinsip-prinsip GCG dan mutu kualitas pelayanan kesehatan.

2. Peneliti

Menambah informasi dan wawasan tentang hubungan pemanfaatan GCG dan mutu kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

3. Peneliti lain

Tulisan ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian ini.