

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Tujuan penyelenggaraan rumah sakit yaitu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memberikan kepastian hukum kepada pasien (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Simanjuntak, 2018). Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Simanjuntak, 2018). Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai

jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan rata-rata pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepentingan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan (Simanjuntak, 2018).

Tim Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menggunakan empat parameter yaitu *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Length Of Stay* (LOS), *Turn Over Interval* (TOI) dan *Bed Turn Over* (BTO) yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit (Mardian, Khoiri, & Sandra, 2016). Berdasarkan hasil penelitian Edwin Idris tahun 2013 mengenai BOR, ALOS, dan BTO, menunjukkan bahwa semakin rendah BOR, ALOS, dan BTO menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun (Juwita, Marlinae, & Rahman, 2017). Mutu yang baik tentu mutu yang dapat memenuhi aspek evaluasi atau parameter evaluasi yang telah diuraikan di atas. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, maka perlunya rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan sesuai standar minimal rumah sakit (Depkes RI, 2008).

Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat diukur dengan berbagai cara, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan. Metode survei kepuasan yang sangat populer dan telah digunakan dalam berbagai bidang jasa pelayanan termasuk pada industri kesehatan adalah yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrumen pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang disebut dengan *The SERVQUAL Instrument (Service Quality)*. *The SERVQUAL Instrument* merupakan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi, yaitu; 1) *Tangible* (Tampilan Fisik),

2) *Reliability* (Kehandalan), 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), 4) *Assurance* (Jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati).

Berdasarkan penelitian sejenis yang sama dalam jurnal Tazkiyatun Nafs Az-zahroh tahun 2017 menjelaskan terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien dan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti Eka Nurcahyanti dan Happy Setiawan tahun 2017 dalam jurnalnya di jelaskan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian Muntiaha dkk (2019) bahwa terdapat hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.

yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan niat ulang kunjungan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Andriana (2016) tentang perbedaan kepuasan pasien di Rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta di Daerah Surakarta dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov test didapatkan $p = 0,048$ ($p = <0,05$), dirumah sakit negeri sebesar 108,08 dan rumah sakit swasta sebesar 111,94 menunjukan terdapat perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta.

Data dari unit pengaduan rumah sakit di Indonesia didapatkan jumlah komplain klien terhadap pelayanan rumah sakit yang masuk terjadi peningkatan yaitu tahun 2014 sebanyak 79, tahun 2015 sebanyak 131, tahun 2016 sebanyak 156, dan tahun 2017 januari-juni sebanyak 75 komplain (Ariadi, 2019). Fenomena yang terjadi di rumah sakit komplain klien bisa berulang dengan komplain yang sama dengan klien yang berbeda. Komplain klien yang bisa terjadi berulang, kurangnya pemberian informasi. Fenomena diatas didukung dengan

penelitian (Mukti, Hamzah, & Nyorong, 2013) yang menyatakan layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan atau telah dilaksanakan, ketidakjelasan informasi tersebut dapat menyebabkan pasien komplain terhadap manajemen rumah sakit. Komplain pasien terhadap pelayanan rumah sakit jangan dipandang sebelah mata biarpun itu komplain yang sederhana, karena komplain ini juga dapat membuat pihak manajemen mengetahui kekurangan dan kelemahan rumah sakitnya. Sejalan dengan penelitian (Irawan, Nawawi, & Ahmad, 2016), (Pratiwi.Y, Fresty.A, & Martini.W, 2010) menyatakan bahwa komplain dapat sebagai masukan atau evaluasi terhadap pelayanan rumah sakit.

Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi Rumah Sakit penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang tingkat kepuasan pasien dengan hasil mutu pelayanan di rumah sakit Negeri dan Swasta di Kota Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi di rumah sakit karena adanya komplain klien yang berulang, kurangnya pemberian informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan atau telah dilaksanakan, maka peneliti menganalisis tentang analisis perbandingan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Negeri dan Swasta di Kota Medan Tahun 2022.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis perbandingan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui perbandingan mutu pelayanan dari segi *tangible* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021.
2. Untuk mengetahui perbandingan mutu pelayanan dari segi *reliability* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021.
3. Untuk mengetahui perbandingan mutu pelayanan dari segi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021.
4. Untuk mengetahui perbandingan mutu pelayanan dari segi *assurance* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021.
5. Untuk mengetahui perbandingan terhadap mutu pelayanan dari segi *empathy* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Medan Tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak rumah sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan, agar kepuasan pasien secara umum meningkat.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Agar mahasiswa mampu melakukan pemecahan masalah yang terjadi di instansi rumah sakit, khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.