

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.

Sebagai organisasi pelayanan kesehatan pasca Puskesmas, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan kesehatan yang diberikan pun tidak hanya dinyatakan dalam skala kecil, misalnya di tingkat kecamatan, tetapi juga dalam skala besar, misalnya di lingkungan perkotaan. Mereka yang berobat ke rumah sakit tentu datang dengan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini karena masyarakat percaya bahwa rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dengan didukung fasilitas, sumberdaya manusia di rumah sakit lebih kompeten dalam menanggulangi masalah kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pemberian layanan kesehatan bagi berbagai macam penyakit. Pasien percaya bahwanya rumah sakit yang dapat memberikan layanan medis untuk menyembuhkan dan mengobati rasa sakit mereka. Pasien berharap mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berintegritas, transparan, akuntabel, dan responsif memerlukan sistem yang dapat mengintegrasikan seluruh komponen

tersebut. Contohnya adalah tata kelola perusahaan yang baik / *Good Corporate Governance* (GCG). Penerapan GCG dalam bisnis organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi dan memungkinkan untuk menghasilkan keuntungan jangka panjang dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, banyak masalah dengan penerapan GCG yang buruk dalam operasi organisasi dimasa lalu (Suryanto, 2019).

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berusaha untuk mengevaluasi dan menangkap semua peluang serta meningkatkan daya saingnya. Agar dapat bersaing, RSUD Royal Prima Medan harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik bukan berarti hanya cukup pelayanan yang profesional saja, tetapi juga harus ditunjang dengan peralatan dan perlengkapan yang mumpuni serta lingkungan yang ramah bagi pelanggan.

Dalam rangka pengaplikasian prinsip GCG dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit milik negara, pemerintah telah menetapkan pelayanan public dalam bentuk Badan Layanan Umum. Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum berdasarkan Bab I, Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa,

“Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU (Badan Layanan Umum), adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan / atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Pada pasal kedua disebutkan bahwa BLU bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas, dan penerapan praktek bisnis yang sehat.”

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005,

“Rumah sakit dapat menjadi BLU apabila rumah sakit tersebut telah memenuhi persyaratan substantif, teknis, dan administratif. Persyaratan substantif terpenuhi apabila instansi pemerintah yang bersangkutan menyelenggarakan layanan umum yang berpengaruh dengan penyediaan barang dan/atau jasa layanan umum dan pengelolaan wilayah/kawasan tertentu untuk tujuan meningkatkan perekonomian masyarakat atau layanan umum dan/atau pengelolaan dana khusus dalam rangka meningkatkan ekonomi dan/atau pelayanan kepada masyarakat. Persyaratan teknis terpenuhi apabila kinerja pelayanan dibidang tugas pokok dan fungsinya layak dikelola dan peningkatan pencapaian melalui BLU sebagaimana direkomendasikan oleh menteri / pimpinan lembaga / kepala SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) sesuai dengan kewenangannya dan kinerja keuangan satuan kerja instansi yang bersangkutan adalah sehat sebagaimana ditunjukkan dalam dokumen usulan penetapan BLU.”

Meski demikian, masih terdapat keluhan yang meluas tentang pelayanan kesehatan di RSUD Royal Prima Medan. 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 RSUD Royal Prima Medan. Dari hasil wawancara, 60% pasien mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Royal Prima Medan, baik itu dari segi fasilitas, layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan baik itu dokter maupun perawat, adanya misinformasi yang diberikan oleh petugas kesehatan serta belum adanya *one gate system* dalam pelayanan rawat inap.

Oleh karena itu, peneliti memilih RSU Royal Prima Medan sebagai lokasi penelitian. Selain itu, dirumah sakit ini belum ada kajian internal maupun eksternal tentang kepuasan pelayanan,dan kepuasan pasien juga dikaji dari perspektif prinsip GCG. Berdasarkan informasi diatas,peneliti ingin menguji dan menganalisis pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pengaruh penerapan prinsip *GCG (fairness, disclosure and transparency, accountability)* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 TujuanUmum

Menganalisis pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap kepuasan pasien di RSU Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisa pengaruh kewajaran (*fairness*) terhadap kepuasan pasien diruang rawat inapRSU Royal Prima Medan
2. Untuk menganalisa pengaruh transparansi (*disclosure and transparency*) terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSU Royal Prima Medan

3. Untuk menganalisa pengaruh akuntabilitas (*accountability*) terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan
4. Untuk menganalisa pengaruh tanggung jawab (*responsibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Royal Prima Medan
5. Untuk menganalisa pengaruh yang paling dominan penerapan *GCG* terhadap kepuasan pasien di RSUD Royal Prima Medan

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 pengaruh 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