

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan merupakan bagian terpadu dari pembangunan sumber daya manusia, yaitu mewujudkan bangsa yang maju dan mandiri sejahtera lahir dan batin. Salah satu ciri bangsa yang maju adalah bangsa yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi dengan mutu kehidupan yang tinggi pula. Pembangunan manusia seutuhnya harus mencakup aspek jasmani, kejiwaan dan intelektual di samping aspek spiritual dan kepribadian. Untuk itu pembangunan kesehatan ditujukan untuk mewujudkan manusia yang sehat, cerdas, produktif dan mempunyai daya saing yang tinggi. Pembangunan kesehatan berperan sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan manusia dalam tiap tahap kehidupan tersebut , sesuai dengan permasalahan kesehatan yang dihadapi selain berperan dalam pembangunan manusia sebagai insan, pembangunan kesehatan juga berperan penting dalam membangun manusia sebagai sumber daya pembangunan.

Kesehatan adalah kebutuhan yang sangat penting bagi manusia karena merupakan modal utama dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Untuk mewujudkan suatu masyarakat yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, maka pelaksanaan pembangunan di sektor kesehatan hendaknya

tidak hanya memperbaiki dan memperbanyak sarana kesehatan, baik oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dengan adanya lembaga kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan (mulai dari pencegahan hingga pengobatan) yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan kesehatan, yaitu meningkatkan cakupan dan mutu layanan agar derajat kesehatan masyarakat menjadi lebih baik untuk mewujudkan manusia yang sehat, cerdas dan produktif.

Rumah sakit pada umumnya dikenal sebagai lembaga yang membawa misi sosial, sehingga terdapat kesan kalau manajemennya dilaksanakan jauh dari orientasi bisnis dan mengutamakan pelayanan medis terhadap pasiennya. Sifat khusus dari pelayanan kesehatan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun pasien jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal tersebut menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit (Sulastomo, 2007 : 3). Oleh karena itu, dalam manajemen rumah sakit sering dijumpai polemik mengenai segi filsafat pengelolaan rumah sakit, disatu pihak dikelola secara nirlaba dan dilain pihak dikelola secara bisnis sekalipun lembaganya bersifat nirlaba.

Sekarang ini, sektor kesehatan sudah memasuki era persaingan bisnis seperti sektor yang lain. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih di dunia kesehatan serta informasi tentang kesehatan yang lengkap di kalangan masyarakat yang berdampak pada terciptanya peralatan peralatan canggih di segala bidang tidak terkecuali sarana

kesehatan. Semakin canggih dan komplit peralatan kesehatan yang disediakan, maka akan semakin dipercaya lembaga penyedia jasa tersebut. Keadaan ini yang mendorong munculnya persaingan antara lembaga penyedia jasa layanan kesehatan.

Segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat. Kunci keberhasilan kegiatan rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar adalah kepuasan dari pihak pasien. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah pelayanan, biaya, dan fasilitas. Pelayanan yang ada di rumah saki PKU Muhammadiyah Karanganyar mencakup kecepatan dalam melayani pasien, keramahan perawat dan dokter, kesopanan perawat dalam berpakaian serta kemudahan dalam administrasi. Adapun dalam bidang harga, dapat mencakup harga kamar, harga obat-obatan dan biaya dokter. Sedangkan fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar berupa kamar inap dengan fasilitas berupa AC, TV, kulkas, toilet, sehingga dengan ini semua diharapkan pasien memperoleh kepuasan.

Selain itu, pasien juga seringkali menjadikan harga sebagai indikator kualitas jasa bagi pasien. Seringkali kita mendengar bahwa biaya yang tinggi dari barang atau jasa mencerminkan barang itu berkualitas baik. Demikian juga sebaliknya rendahnya biaya suatu barang mencerminkan kualitas barang yang jelek. Harga suatu barang dan jasa menentukan penentu bagi

permintaan pasarnya. Harga dapat mempengaruhi *market share*nya dan jasa juga dapat mempengaruhi posisi persaingan rumah sakit. Biaya yang dimaksud disini adalah biaya obat-obatan, biaya dokter dan biaya rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Dalam perkembangannya yang tidak lepas dari situasi persaingan usaha, diarahkan pada penyediaan sarana dan fasilitas. Peningkatan fasilitas rumah sakit PKU Muhammadiyah berjalan terus dengan memperhatikan minat pasien untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Fasilitas yang baik dan lengkap merupakan daya tarik tersendiri bagi pasien dalam menentukan pilihannya. Fasilitas biasanya dipengaruhi oleh tingkat harga, artinya kenaikan atau penambahan fasilitas dalam suatu perusahaan akan menyebabkan meningkatnya harga. Sebaliknya fasilitas yang tidak memadai yang tidak disesuaikan dengan biaya, mendorong kearah kegagalan rumah sakit karena pasien dapat mengurungkan niatnya untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Termasuk dalam hal ini adalah pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Pasien rawat inap adalah seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan lebih lanjut, sifatnya menetap untuk beberapa saat di rumah sakit. Anggapan masyarakat pada umumnya menyatakan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap kualitasnya berbeda berdasarkan kelas yang ditempati. Anggapan umum seperti itu perlu dibuktikan kebenarannya, sehingga perlu dilakukan pengukuran kepuasan pasie rawat inap. Kepuasan

pasien akan terpenuhi bila memperoleh apa yang diinginkan, pada saat mereka membutuhkannya, ditempat yang mereka inginkan, dan dengan cara yang mereka tentukan. Pemberi jasa harus berupaya sebaik baiknya mengidentifikasi pengharapan konsumen sasaran mengenai jasa yang mereka memberikan (Kotler, 2007: 167-267).

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar?
2. Adakah pengaruh biaya rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar?
3. Adakah pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar
2. Untuk mengetahui pengaruh biaya rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti maka diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk mengembangkan teori yang telah diperoleh dalam bidang ilmu kesehatan
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran di bidang kesehatan khususnya mengenai kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai fasilitas, biaya rawat inap, promosi serta kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar
 - b. Memberikan informasi dan sebagai bahan atau referensi kepada pihak yang berkepentingan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit
3. Manfaat bagi Rumah sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi/ pertimbangan untuk menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai penanganan terhadap pasien rumah sakit
4. Manfaat bagi pasien

Memberikan kemudahan, keinginan, dan kebutuhan pasien serta menciptakan pelayanan yang memuaskan