

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi semakin tajam, hal ini menuntut setiap pelaku bisnis untuk berupaya keras mempertahankan pelanggan dengan berbagai upaya, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, dengan memberikan pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan. Melalui pelayanan yang maksimal kemungkinan suatu organisasi dapat tetap unggul dalam persaingan baik jangka pendek maupun jangka panjang, bahkan dapat memenangkan persaingan, termasuk di bidang pelayanan kesehatan.

Di Indonesia Rumah Sakit sebagai salah satu bagian system pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan.

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kesehatan, pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak mungkin tercapai tanpa adanya pelayanan keperawatan yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan tidaklah sama, pelayanan keperawatan bertujuan untuk membantu manusia memenuhi kebutuhan dasarnya sedangkan pelayanan kesehatan mengutamakan penentuan diagnosis dan pengobatan (Yulihastin, 2011)

Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat *kuratif* atau penyembuhan terhadap pasien melalui rawat inap. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak saja bersifat *kuratif* tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitative*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan dan pencegahan. ( Herlambang, 2012 )

Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan itu adalah apakah pelayanan kesehatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan yang merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2012). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh para petugas kesehatan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya.

Rumah sakit Islam Surakarta, merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan terhadap peserta asuransi perusahaan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RS Islam Surakarta telah menjalin kerjasama dengan banyak perusahaan untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa layanan rawat inap dan rawat jalan. Berdasarkan data rekam medis RSIS tahun 2012 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien peserta asuransi kesehatan dalam tiga bulan terakhir mengalami penurunan pada bulan Januari 2012 sebanyak 40 pasien, pulang atas permintaan sendiri ada 8 pasien, bulan Februari sebanyak 35 pasien pulang atas permintaan sendiri 5 pasien, bulan Maret sebanyak 49 pasien dan

pulang atas permintaan sendiri 9 pasien. Adanya penurunan tersebut sangat dimungkinkan sebagai akibat adanya ketidakpuasan para pasien.

Dari segi pelayanan medis, rumah sakit Islam Surakarta tidak membedakan antara pasien asuransi perusahaan dan non asuransi. Namun demikian kondisi di lapangan saat ini menunjukkan bahwa pelayanan pasien asuransi perusahaan mengecewakan, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada studi awal umumnya 8 dari 10 pasien asuransi perusahaan mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima.. Ketidakpuasan pasien ini terkait dengan prosedur administrasi yang panjang dan tidak tanggapnya petugas terhadap permasalahan yang mereka hadapi, hal ini menjadi pertimbangan penulis untuk melakukan penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan dan pasien umum terhadap tingkat pelayanan kesehatan di Bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dihasilkan adalah apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan dan non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan dan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit

Islam Surakarta.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta.
- c. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan dan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Surakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan

Bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada karyawannya.

### 2. Bagi Rumah Sakit Islam Surakarta

- a. Memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Islam Surakarta tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit Islam kepada pasien sebagai pelanggan.
- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.

### 3. Bagi karyawan RSIS

Memberikan masukan kepada karyawan supaya ada perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien.

#### 4. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Surakarta dan juga dapat digunakan sebagai wahana pengetahuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien sudah banyak dilakukan tetapi sejauh ini yang penulis ketahui saat ini belum ada penelitian mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien asuransi perusahaan dan pasien non asuransi terhadap pelayanan kesehatan di bangsal rawat inap RSIS. Beberapa penelitian yang menggunakan variabel tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan sebelumnya antara lain:

1. Wahyudi (2005) sebuah skripsi dengan judul “Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien besar korelasi 0,409.
2. Indrayani (2007) sebuah skripsi dengan judul “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa mutu pelayanan memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat kepuasan

pasien.

3. Wijayanti, dkk (2009) sebuah penelitian yang berjudul “Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”. Hasil penelitiannya adalah tidak ada hubungan yang signifikan antara usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan pasien terhadap kepuasan pasien.
4. Wieke (2009) sebuah penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Tugurejo Semarang”. Hasil penelitiannya adalah 53% pasien yang dirawat di RSUD Telogorejo Semarang puas dengan pelayanan perawat.