

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit pemerintah pada abad ke 21 ini dituntut oleh pemerintah pusat untuk menjadi Badan Layanan Umum atau disingkat BLU. BLU ini untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena dituntut untuk menjadi BLU maka rumah sakit harus memberikan kepuasan terhadap pasien selaku konsumen utama rumah sakit (Akbar, Sidin dan Pasinringi, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan harapan pada suatu produk (Nursalam, 2011). Sedangkan Mamik (2010) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil evaluasi atau penilaian terhadap pemakaian suatu pelayanan yang telah dipilih setidaknya memenuhi kriteria atau melebihi harapan pasien tersebut.

Suatu kondisi yang dinamis berhubungan erat dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan tersebut yang disebut kualitas (Tjiptono, 2006). Kualitas ini sendiri merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga yang melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan, sehingga jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, maka persaingan akan semakin ketat dalam menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau

layanan untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaiknya (Assauri, 2011).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) berupa BPJS kesehatan yang diamanatkan bahwa seluruh penduduk wajib menjadi peserta jaminan kesehatan termasuk WNA yang tinggal di Indonesia lebih dari enam bulan. Untuk menjadi peserta harus membayar iuran jaminan kesehatan. Bagi yang mempunyai upah atau gaji, besaran iuran berdasarkan persentase upah atau gaji dibayar oleh pekerja dan pemberi kerja. Bagi yang tidak mempunyai gaji atau upah besaran iurannya ditentukan dengan nilai nominal tertentu, sedangkan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu membayar iuran maka iurannya dibayari pemerintah (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 16).

Berdasarkan data statistik jumlah penduduk yang berobat rawat inap dengan menggunakan fasilitas rumah sakit hanya 7,1 %. Jumlah ini masih sangat jauh di bawah Puskesmas dan Puskesmas Pembantu yang mencapai angka 33,4 % maupun dokter praktek yang mencapai 27,5 %. Di samping itu, ada kategori lain seperti BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau prosentase yang menunjukkan rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya) masih berada di bawah standar yang seharusnya dicapai sehingga tingkat BOR yang dicapai oleh rumah sakit umum yang ada di Indonesia sekarang ini masih berada dikisaran 50 % (DEPKES RI, 2005).

Hasil ini sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, pembangunan kesehatan yang diarahkan kepada pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu, berupa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Sehingga, rumah sakit

sebagai unit pelayanan kesehatan harus dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat sebaik mungkin agar menjadi tempat rujukan yang lebih baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para pasien, serta bagi puskesmas-puskesmas ataupun dokter praktek yang ada di sekitarnya (Djojosingito, 2001).

## **B. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini memiliki beberapa pembatasan masalah antara lain:

1. Tingkat kepuasan yang akan diteliti terbatas pada kepuasan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan dan klasifikasi pasien dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit.
2. Sampel penelitian terbatas pada pasien yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit.

## **C. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Murjani Sampit?”

## **D. Tujuan Penulisan**

Tujuan penelitian Tujuan yang hendak dicapai oleh penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.

2. Menganalisis pengaruh kelas perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.
3. Menganalisis pengaruh klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Mengembangkan ilmu pengetahuan agar memperoleh manfaat berupa tambahan wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang didapatkan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, kelas keperawatan dan klasifikasi pasien di rumah sakit.
2. Memberikan informasi dan tambahan informasi dalam menyusun strategi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pihak manajemen rumah sakit.

#### **F. Kontribusi Penelitian**

Kontribusi penelitian ini yaitu :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan dan klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam mengatasi kendala-kendala yang ada.
2. Sebagai bahan pembelajaran bagi penulis dalam mengkaji mutu pelayanan dan bagaimana cara memenuhi kepuasan pelanggan.
3. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan ilmu kesehatan masyarakat bagi Sekolah Pascasarjana Manajemen Rumah Sakit.

## **G. Sistematika Penulisan Tesis**

Penulisan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang telah disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penelitian tesis.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang tinjauan teori, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran tempat penelitian, hasil penelitian, pembahasan dari hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.