

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis.

“Rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyak rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan dan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus terus tumbuh di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut”(Rosita, dkk, 2012). Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat.

Harapan pasien, mereka akan mendapatkan semua kebutuhannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dan setia dengan

rumah sakit, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan.

“Pemerintah dan segenap masyarakat bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian utama dari pembangunan kesehatan sehingga pelaksanaannya tidak sporadik dan memiliki pelayanan sistem yang terstruktur” (Hidayat, 2014). Sehingga pelayanan kesehatan rawat inap merupakan hak asasi sekaligus kewajiban yang harus diberikan perhatian penting oleh setiap orang.

Adapun dimensi tersebut adalah kualitas pelayanan sebagai bukti fisik (*Tangible*), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*Reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*Assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*Empathy*), kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari pelayanan kesehatan berupa keramahan dan rasa *empathy* kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama.

“Mengukur mutu pelayanan dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ada di beberapa kebijakan pemerintah, melalui indikator-indikator tersebut dapat dilihat standar pelayanan medik terhadap pasien di suatu rumah sakit” (Arruanpitu, 2010). Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasiennya, lembaga sosial atau swadaya masyarakat dan bahkan pemerintah sekalipun.

Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/V/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap milik pemerintah ini baik itu dari segi prosedur pelayanan yang masih belum baik seperti alur pelayanan yang masih berbelit-belit, tingginya biaya pelayanan kesehatan, pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas.

“Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah faktor harga. Harga merupakan aspek penting, namun yang paling penting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien” (Tjiptono, 2011). Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih rendah pada pasien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasan (2010), yang mengatakan bahwa “kontak personal mempunyai pengaruh terhadap image, karena personal dalam artian dokter, perawat maupun petugas/staf merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien”. Dalam hal ini, dokter dan perawat akan dipersepsikan baik ataupun tidak baik oleh pasien maupun keluarga pasien dikarenakan interaksi yang dilakukan oleh dokter dan perawat tersebut dalam memberikan pelayanan kesehatan setiap harinya.

Berdasarkan obeservasi awal peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe di ruangan rawat inap kelas dua dimana fasilitas kamar mandi yang kotor dan berbau, di dalam ruangan terdapat sampai lima pasien yang dirawat yang sudah melebihi kapasitasnya, perawat yang acuh terhadap pasien, dokter yang memeriksa juga hanya dalam waktu sangat singkat, sedangkan untuk ruangan kelas satu untuk fasilitas ruangan pendingin tidak berfungsi, perawat hanya mau datang ketika dipanggil oleh pasien yang seharusnya perawat sedikitnya berkunjung ke pasien setiap bertugas minimal satu kali.

Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak sesuai seperti yang diharapkan. Dengan adanya gambaran kondisi diatas tentunya pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe terhadap pasien kurang maksimal, oleh karena itu peran pemerintah daerah dan instansi terkait dipandang penting untuk membantu dan memfasilitasi

keperluan dan kekurangan yang ada di ruangan rawat inap Rumah Sakit demi tercapainya masyarakat yang sehat pada umumnya.

Melihat dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Studi Mutu Pelayanan Kesehatan, Harga dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan yang buruk dan fasilitas kesehatan yang tidak memadai kepada pasien akan menimbulkan perasaan tidak puas bagi pasien sehingga banyak pasien yang kecewa dengan pelayanan kesehatan yang membuat pasien berfikir berulang kali untuk menerima pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit.
2. Timbulnya persepsi yang buruk terhadap suatu profesi baik profesi dokter, bidang administrasi, keperawatan dan profesi lainnya walaupun mereka sudah menerima insentif dari pelayanan yang telah diberikan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:”Bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan, harga dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### 1.4.1 Tujuan umum

Adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kesehatan, harga dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe

### 1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe dilihat dari Indikator *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Empathy* (perhatian), dan *Assurance* (jaminan).
2. Untuk mengetahui harga pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Manfaat teoritis

Manfaat dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi terkait sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan dalam rangka pengembangan harga dan mutu pelayanan kesehatan pada masa mendatang dengan menyusun strategi dan jenis pelayanan Instalasi Rawat Inap yang sesuai dengan harapan pasien.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan kesehatan masyarakat khususnya untuk mahasiswa itu sendiri serta para pelajar lainnya tentang harga dan mutu pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti yang berikutnya dalam bidang Kesehatan khususnya mengenai harga dan mutu pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe.