

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Siregar, 2003). Menurut *American Hospital Association* (Azwar, 1996) rumah sakit adalah suatu organisasi melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Berdasarkan kepemilikannya, UU nomor 44 tahun 2009 (Taadi, 2011) membedakan rumah sakit di Indonesia ke dalam dua jenis yaitu rumah sakit negeri, dan rumah sakit swasta. Rumah sakit negeri adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah (termasuk pemerintah daerah) dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.

Sebagai salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Berbagai cara dapat

dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, salah satunya adalah dengan membuat dan melaksanakan program kegiatan mengelola keluhan pasien di rumah sakit. Keluhan pasien terhadap berbagai jenis pelayanan yang ada di rumah sakit dihimpun dan dikelola melalui program tersebut. Selain itu, program ini juga dapat mengevaluasi bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan bagaimana pelayanan yang diharapkan. Evaluasi dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diperoleh merupakan salah satu indikator kualitas dari pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin tinggi kesesuaian antara tingkat harapan dan tuntutan dengan kenyataan yang diterima pasien dalam memenuhi kebutuhan mendapatkan pelayanan kesehatan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Azwar, 2012).

Dua unsur penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dapat diciptakan dan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, dalam hal ini terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta

penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah diterapkan (Azwar, 2012).

Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hal yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarga. Adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien (Rahayu, 2011).

Rumah sakit yang memiliki kunjungan terbanyak pada tahun 2013 di kota Padang dalam lima tahun terakhir adalah rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y (Badan Pusat Statistik, 2013). Rumah sakit negeri X merupakan rumah sakit rujukan terakhir dalam sistem pelayanan kesehatan yang mencakup wilayah Sumatera Barat dan Sumatera bagian tengah seperti propinsi Riau dan propinsi Jambi. Sebagai rumah sakit kelas A, rumah sakit negeri X juga ditunjuk sebagai rumah sakit pendidikan. Dengan beragam peran yang diembannya, saat ini rumah sakit negeri X juga menghadapi tuntutan dari masyarakat yang semakin sadar akan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang bermutu dan komprehensif yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Profil rumah sakit negeri X, 2015). Rumah sakit swasta Y adalah rumah sakit swasta kelas C. Pihak rumah sakit selalu mengutamakan pelayanan yang baik terhadap pasien. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan

kedokteran, dan juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas (Profil rumah sakit swasta Y, 2015).

Peneliti terlebih dahulu melakukan pengambilan data awal untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dengan melakukan wawancara terlebih dahulu dengan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa pasien tidak menerima pelayanan yang baik karena setiap pasien bertanya kepada perawat, perawat tidak peduli dengan pertanyaan pasien, dokter yang terlambat datang, dan pengobatan yang lambat diterimanya (IS, 34 tahun). Selain itu (IH, 20 tahun) juga tidak menerima pelayanan yang baik, karena pada saat pasien berobat, pasien diperiksa beberapa kali tapi tidak ada kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien.

Hasil survei data awal peneliti dengan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di instalasi rawat jalan rumah sakit swasta Y melalui wawancara diketahui bahwa pasien senang berobat di instalasi rawat jalan rumah sakit swasta Y. Menurut pasien walaupun pasien pengguna kartu BPJS perawat dan dokter bersikap baik dan mau mendengarkan keluhannya (RL, 24 tahun).

Menurut Kurniasari (2010) apabila rumah sakit memberikan pelayanan yang baik, banyak manfaat yang diperoleh rumah sakit karena dengan pelayanan yang baik pasien senang dengan pelayanan yang diterimanya. Adapun beberapa manfaatnya adalah pasien dengan senang hati mengikuti rekomendasi yang diberikan pihak rumah sakit untuk kesembuhan pasien, terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain,



citra positif rumah sakit menguntungkan secara sosial dan ekonomi, bertambahnya jumlah pasien yang berobat karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengar akan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi, pihak yang berkepentingan lebih percaya pada rumah sakit yang mempunyai citra positif dan rumah sakit lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien.

Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit kurang baik dan pasien tidak senang dengan pelayanan yang diterimanya dapat menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Adapun beberapa kerugian rumah sakit adalah pasien meninggalkan rumah sakit, pasien menceritakan pengalaman yang diterimanya, dan menciptakan citra buruk dan melekat pada rumah sakit.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Mariamah, 2012) mengidentifikasi adanya kesenjangan antara persepsi konsumen dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kegagalan dalam menyampaikan jasa yang berkualitas. Penyedia jasa pelayanan kesehatan tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan. Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas pelayanan (*perceived quality*).

Peneliti melakukan survei awal untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dengan rumah sakit swasta Y pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. Survei dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan kuesioner yang berisi 10 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan. Kuesioner dibagikan kepada

10 pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di instalasi rawat jalan rumah sakit negeri X dengan rumah sakit swasta Y.

Hasil survei awal pendapat pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS terhadap kualitas pelayanan rumah sakit negeri X yaitu 8 dari 10 pasien menyatakan bahwa fasilitas fisik rumah sakit negeri X sudah baik, dan 5 dari 10 pasien menyatakan bahwa sikap petugas rumah sakit ramah dan mampu menangani pasien dengan baik, dan hanya 3 dari 10 pasien menyatakan kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan dengan segera sudah baik. Selanjutnya 7 dari 10 pasien menyatakan bahwa komunikasi dan kemampuan memenuhi kebutuhan para pasien masih kurang baik.

Hasil survei awal pendapat pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS terhadap kualitas pelayanan rumah sakit swasta Y yaitu 9 dari 10 pasien menyatakan sarana fasilitas fisik rumah sakit sudah baik, dan 8 dari 10 pasien menyatakan bahwa petugas rumah sakit menunjukkan sikap sopan dan petugas mampu dalam menangani pasien, selanjutnya 8 dari 10 pasien menyatakan kemampuan petugas medis dalam memberikan pelayanan dengan segera sudah dianggap baik, dan 7 dari 10 pasien menyatakan bahwa petugas medis cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, serta 8 dari 10 pasien menyatakan bahwa komunikasi dan kemampuan memenuhi kebutuhan pasien di rumah sakit sudah baik.

Penelitian terkait yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta diteliti oleh Melly Haryani (2012) yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan pilihan masyarakat berobat ke

rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta di kota Padang” menyatakan bahwa adanya penurunan kunjungan berobat ke rumah sakit pemerintah dan peningkatan kunjungan berobat di rumah sakit swasta, karena masyarakat memilih rumah sakit yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian terkait lainnya diteliti oleh Septiadi Tri Ferdian (2011) tentang “Perbedaan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta” yang menyatakan bahwa mutu pelayanan rumah sakit swasta lebih baik dari mutu pelayanan rumah sakit pemerintah.

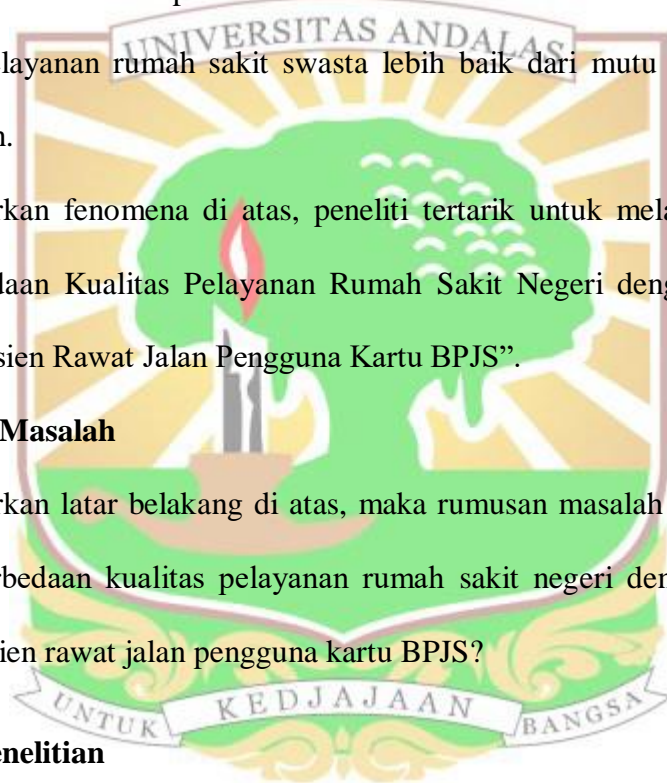
Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Perbedaan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta pada Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini “adakah perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, bidang psikologi klinis dan psikologi industri dan organisasi, serta dijadikan sebagai referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS.

##### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

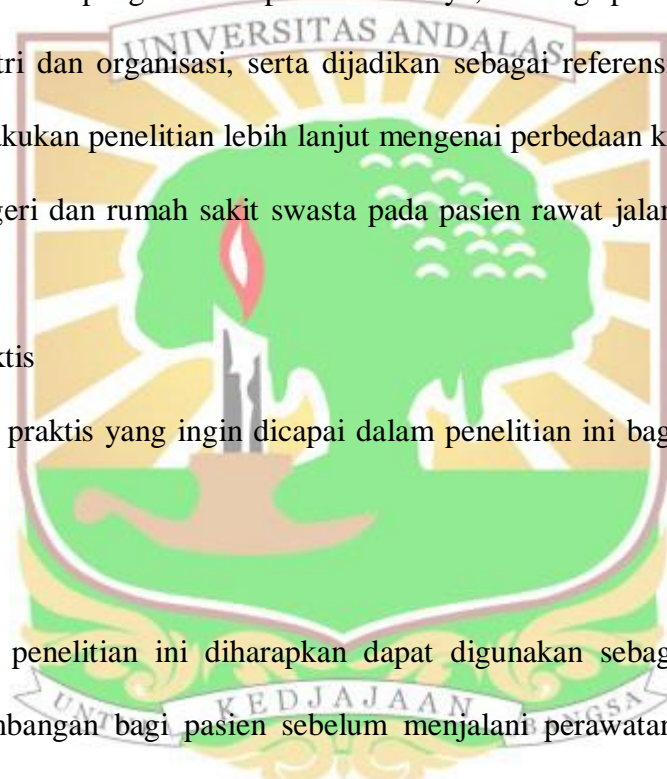
###### a. Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pasien sebelum menjalani perawatan di rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y.

###### b. Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

###### c. Akademis





Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk menerapkan ilmu dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi konseptual dan operasional, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji coba alat ukur, prosedur pelaksanaan penelitian, metode analisis data, lokasi penelitian, dan jadwal penelitian.

#### BAB IV : DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi deskripsi data, interpretasi data dari hasil penelitian yang dilakukan dan selanjutnya membahas data-data penelitian tersebut

dengan teori yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

## BAB V : KESIMPULAN

Berisi hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran metodologis untuk penyempurnaan penelitian lanjutan serta saran-saran praktis sesuai hasil dan masalah-masalah penelitian.

