

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi telah menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi rumah sakit yang beroperasi di Indonesia. Di satu sisi era globalisasi memperluas pasar baik produk atau jasa dari rumah sakit di Indonesia dan di sisi lain keadaan tersebut memunculkan persaingan yang semakin ketat baik antar rumah sakit domestik maupun dengan rumah sakit asing. Pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan era perdagangan menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja.

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting, sarat dengan tugas, beban, masalah dan harapan yang digantung kepadanya. Perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia, yang diikuti pula dengan perkembangan pola penyakit, perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan serta perkembangan harapan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit sehingga dibutuhkan suatu sistem yang baik yang dapat mengatur dan mengelola segala sumber rumah sakit dengan sebaik-baiknya.

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan yang baik merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Kepuasan diri setiap pasien dapat dirasakan bila

harapan dan kebutuhannya terpenuhi. Namun, apabila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, maka yang dirasakan pasien adalah ketidakpuasan.

Tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan rumah sakit. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan apa yang diharapkannya. Namun pada kenyataannya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tersebut masih rendah, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Setelah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, maka akan terbentuk suatu model tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Metode dalam statistik yang dapat digunakan untuk menentukan model antara peubah bebas dengan peubah tak bebasnya adalah analisis regresi. Jika dilihat dari peubah tak bebas pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien, peubah ini bersifat kualitatif. Peubah tingkat kepuasan pasien dalam hal ini adalah peubah ordinal dengan tiga kategori yaitu kurang puas, puas, dan sangat puas. Pada penelitian ini hubungan peubah bebas dengan peubah tak bebasnya tidak

dapat diselesaikan dengan analisis regresi linear biasa. Model regresi yang sesuai untuk diterapkan pada penelitian ini adalah analisis regresi logistik ordinal.

Regresi logistik ordinal merupakan analisis regresi logistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan peubah tak bebas berskala ordinal. Pada penelitian ini akan ditentukan faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien RSUD Dr. Rasidin Padang dengan menggunakan metode regresi logistik ordinal. Pada penelitian ini *software* yang digunakan adalah *software SPSS* versi 17.0.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas berdasarkan latar belakang pada penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSUD Dr. Rasidin Padang dengan menggunakan metode Regresi Logistik Ordinal.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini masalah dibatasi pada penggunaan metode Regresi Logistik Ordinal untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSUD Dr. Rasidin Padang.



1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSUD Dr. Rasidin Padang.

1.5 Sistematika Penulisan

Tulisan ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab 1 berisi Pendahuluan, yang memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab 2 berisi Landasan Teori, yang memuat teori dan definisi yang digunakan sebagai dasar pemikiran dan perhitungan pada bab pembahasan. Bab 3 berisi Metode Penelitian, yang memuat sumber data dan teknik pengolahan data yang digunakan. Bab 4 berisi Hasil dan Pembahasan. Bab 5 berisi Kesimpulan.

