

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan bagian dari pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah untuk menyelenggarakannya. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini disebabkan karena salah satu tugas Pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Sebagai bagian dari pelayanan publik, peran Pemerintah sangat penting sebagai pengelola layanan kesehatan. Secara umum dapat disebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi hak-hak Warga Negara. Dalam kaitannya tersebut, idealnya pelayanan publik dapat diberikan dengan mutu yang baik guna mencapai kepuasan masyarakat.¹

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan instalasi gawat darurat. Rumah Sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan

¹ Sumaedi, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dengan Pendekatan ISO 9001 (Studi Kasus pada Puskesmas)*. (Tangerang: Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian – LIPI, 2010), h. 1

yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan.² Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa seharusnya berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan

² Imbalo Pohan Siregar, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004), h. 8

baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya.

Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau terjangkau, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya wajar atau dapat terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal, maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan. Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan.

Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang

diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Tarakan merupakan Rumah Sakit yang memiliki Visi “Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami”. Secara Struktural Rumah Sakit Umum Daerah merupakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dilingkungan Pemerintah DKI Jakarta. RSUD Tarakan memiliki fasilitas yang lengkap, yaitu: poliklinik, medical check (layanan medis), gizi, radiologi, haemodialisa, ICU, IGD, laboratorium (layanan penunjang), farmasi, rehab medik dan fisioterapi, ruang rawat jalan, ruang rawat inap.

Berkenaan dengan tugas dan fungsi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan publik, idealnya Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan mengacu kepada Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara yang terdiri dari 14 unsur pelayanan. Namun demikian pada kenyataannya, masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pasien juga kesenjangan antara kondisi ideal yang diinginkan manajemen Rumah Sakit tentang kualitas pelayanannya dengan nilai indeks kepuasan yang menjadi fakta dilapangan terutama menyangkut unsur-unsur pelayanan. Selain itu berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, khususnya dalam hal ini Standar Pelayanan Rawat Inap, idealnya sebagai berikut:

1. Pemberian layanan rawat inap adalah Dokter spesialis, dan perawat dengan minimal pendidikan D3.
2. Penanggungjawab pasien rawat inap 100 % adalah dokter.
3. Ketersediaan pelayanan rawat inap terdiri dari anak, penyakit dalam, kebidanan, dan bedah.
4. Jam kunjung dokter spesialis adalah pukul 08.00 – 14.00 setiap hari kerja.
5. Kejadian infeksi paska operasi kurang dari 1,5 %.
6. Kejadian infeksi nosokomial kurang dari 1,5 %.
7. Kematian pasien lebih dari 48 jam : kurang dari 0,24 %.
8. Kejadian pulang paksa kurang dari 5 %.
9. Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %.

Berikut ini adalah hasil survey Tim Pengolah Data Pemerintah DKI Jakarta tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan DKI Jakarta.

Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Tarakan DKI Jakarta

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Prosedur Pelayanan	3,29	82,83
2.	Kesesuaian Persyaratan dengan pelayanan	3,37	84,17
3.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3,31	82,33
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,29	82,17
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,34	83,50
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,41	85,17
7.	Kecepatan Pelayanan	3,15	78,83
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,10	75,50
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,02	77,50
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,16	79,00

11.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,23	80,83
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	3,40	85,00
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,37	84,17
14.	Keamanan Pelayanan	3,41	85,17

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Tarakan Jakarta Tahun 2012

Berdasarkan tabel Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat dilihat bahwa RSUD Tarakan perlu meningkatkan unsur pelayanannya yaitu: kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan serta kesesuaian biaya pelayanan, yang masih belum memenuhi nilai kategorisasi mutu pelayanan yang seharusnya Nilai Rata-Rata 3,25 (baik) dan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 81,25.

Berikut ini adalah resume kotak kritik dan saran yang disediakan oleh RSUD Tarakan bagi para pasien, untuk menyampaikan keluhan dan terdapat beberapa pelayanan yang dikeluhkan oleh para pasien, yaitu :

Tabel 1.2. Hasil Kotak Kritik Dan Saran RSUD Tarakan

Bulan	Jenis Keluhan
Februari 2013	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidak puasan pasien terhadap sikap security rumah sakit - Kesalah pahaman antara pasien dengan dokter yang merawat - Ketidakpuasan pasien ketika mencoba menghubungi pihak rumah sakit - Ketidaknyamanan pengunjung rumah sakit terhadap asap pembakaran limbah
Maret 2013	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidakpuasan pasien terhadap administrasi rumah sakit - Ketidakpuasan pasien terhadap penyampaian administrasi tentang perincian biaya
Mei 2013	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidaknyamanan pasien mengenai status pasien
Juni 2013	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidakpuasan pasien terhadap administrasi rumah sakit

	<ul style="list-style-type: none"> - Kesalahpahaman komunikasi antara perawat dengan keluarga pasien - Ketidakpuasan pasien terhadap dokter yang merawat
--	--

Sumber: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Tarakan Jakarta Tahun 2012

Berdasarkan kritik dan saran yang disediakan bagi para pasien oleh RSUD Tarakan, untuk menyampaikan keluhan terdapat beberapa pelayanan yang dikeluhkan oleh para pasien antara lain: Ketidakpuasan pasien terhadap sikap security Rumah Sakit, kesalahpahaman antara pasien dengan dokter yang merawat, ketidakpuasan pasien ketika mencoba menghubungi pihak RSUD Tarakan, hal ini didukung dengan data IKM dimana unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas (sikap petugas) nilainya masih rendah. Unsur penjelasan tentang perincian biaya pelayanan juga dikeluhkan oleh pasien dan hal ini berbanding lurus dengan data IKM bahwa unsure perincian biaya nilainya cukup rendah dibandingkan dengan unsur yang lain. Terdapat juga keluhan ketidaknyamanan pengunjung Rumah Sakit terhadap asap pembakaran limbah yang ternyata berbanding terbalik dengan data IKM, dimana dalam data IKM kenyamanan lingkungan mempunyai Nilai Rata-Rata 3,37 dengan nilai indeks 84,17. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian secara komprehensif unsur-unsur pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien.

Dengan mengacu pada unsur-unsur pelayanan yang diukur dalam kaitannya dengan kepuasan pasien dalam data IKM di atas dan dari beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien terdapat beberapa

penyebab ketidakpuasan antara lain adalah kewajaran dan kesesuaian biaya pelayanan serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Hal ini sesuai pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arlina Nurbaity Lubis dan Martin yang berjudul Pengaruh Harga (*price*) dan Kualitas Pelayanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan, dengan hasil bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan dinilai sangat baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik dan variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta suatu kepuasan pasien. Berdasarkan Koefisien Determinasi diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.³

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud ingin mendalaminya lebih lanjut dan menuangkannya dalam sebuah penelitian dengan judul **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TARAKAN DKI JAKARTA.**

³ Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, "Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan", *Jurnal Ilmiah* (Medan: Universitas Sumatra Utara), h.1

B. Identifikasi masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian penting untuk dilakukan oleh peneliti, sebab dengan adanya perumusan masalah penelitian dapat difokuskan pada suatu permasalahan pokok untuk mendapatkan gambaran yang terarah serta agar dapat mempermudah dalam membahas suatu permasalahan sehingga sasaran dan tujuan yang diharapkan akan dapat dicapai.

Adapun yang dapat dirumuskan sebagai suatu permasalahan pada penelitian ini, yaitu:

1. Masih rendahnya tingkat kecepatan pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai indeks (NRR 3,15), kurang dari yang diharapkan yaitu 3,25
2. Masih kurangnya kepuasan pasien rawat inap terhadap unsur keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu NRR 3,10, kurang dari yang diharapkan yaitu 3,25
3. Masih kurangnya kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai NRR 3,02, kurang dari yang diharapkan yaitu 3,25
4. Masih kurangnya kewajaran biaya pelayanan yaitu (NRR 3,23), kurang dari yang diharapkan yaitu 3,25
5. Masih kurangnya kesesuaian biaya pelayanan, yaitu NRR 3,23, kurang dari yang diharapkan yaitu 3,25

C. Rumusan Masalah

Selanjutnya dirumuskan beberapa masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Tarakan DKI Jakarta?

D. Batasan Masalah

1. Dari lima masalah yang telah diidentifikasi pada penelitian ini, peneliti membatasi fokus masalah hanya pada kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Tarakan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penelitian hanya mengambil populasi dan sample yang terbatas pada pasien rawat inap kategori umum di RSUD Tarakan, yaitu : Klasifikasi VIP, Kelas I dan Kelas II.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Tarakan.

E. Manfaat Penelitian:**1. Secara akademis;**

Penelitian ini dapat bermanfaat dan memperkaya referensi bagi manajemen pemasaran, khususnya dalam kajian tentang pengaruh hargadan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Secara operasional

Penelitian ini dapat menunjukkan seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap pasien rawat inap di RSUD Tarakan DKI Jakarta. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak RSUD Tarakan khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesesuaian harga guna mendapatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tarakan DKI Jakarta.