

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit menurut UU No. 44 Tahun 2009 adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Bagi masyarakat luas, rumah sakit merupakan tempat yang tepat untuk mendapatkan pertolongan di saat sakit.

Menurut Notoatmojo (2010), Rumah Sakit adalah suatu badan usaha yang menyediakan pemondokan dengan memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek maupun jangka panjang bagi para pelanggan/pasien. Pada saat ini telah berkembang pelayanan rumah sakit yang bergantung kepada kebutuhan dan kemampuan pasien. Tinggi atau rendahnya tarif yang diberlakukan tentu berusaha mengimbangi pelayanan yang ditawarkan dan sesuai kebutuhan pasien,

Tarif menurut Trisnantoro (2015), adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah rumah sakit bersedia memberikan jasa kepada pasien. Penentuan tarif rumah sakit juga ditentukan oleh kemampuan membayar pasien.

Penetapan tarif rumah sakit bertujuan untuk pemulihan biaya, subsidi silang, meningkatkan akses pelayanan, meningkatkan mutu pelayanan, dan tujuan lain seperti mengurangi pesaing, memaksimalkan pendapatan, meminimalkan penggunaan, menciptakan *corporate image*. Tujuan penetapan

tarif harus diyakini secara jelas, dan ditetapkan dengan berbasis pada tujuan; struktur pasar dan *demand* harus dianalisis, informasi kualitatif perlu dicari untuk membantu penetapan tarif; pendapatan total dan biaya total harus dievaluasi dalam berbagai tingkat harga dengan asumsi-asumsi yang perlu dalam penetapan tarif, (Mudayana & Rusmitasari, 2015).

Besar tarif yang ditetapkan untuk setiap produk atau jasa hendaknya seimbang dengan mutu atau kualitas pelayanan yang membuat pengguna jasa pelayanan merasa puas. Tarif atau harga merupakan aspek pertama yang perlu diperhatikan oleh penjual dalam memasarkan produknya, Sebagai pembeli, harga merupakan salah satu aspek yang menentukan pilihan pembeli apakah harga itu cocok atau tidak dengan kualitas produknya. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mutu pelayanan diantaranya: harga atau tarif rumah sakit, ikatan emosional pasien dan lain sebagainya, (Nursalam, 2015).

Menurut Jasfar (2009), konsep *trust based relationship* memberikan sukses yang terus menerus pada perusahaan yang menerapkannya. Suatu hubungan yang baik terbina pada saat seseorang mengalami hal yang menarik, unik dan spesifik. Pengalaman yang dirasakan oleh pemakai jasa bukan hanya pengalaman sesaat, tetapi sebagai suatu peningkatan kepercayaan dari pengalaman akan pelayanan yang diberikan secara professional sesuai pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kode etik profesi.

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan professional yang memiliki mutu, kualitas, bersifat efektif, efisien, akurat, konsisten dan dapat dipercaya sehingga memberikan kepuasan bagi pasien. Untuk memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas, rumah sakit perlu

menyediakan tenaga keperawatan yang professional dan kompeten, mampu memberikan pelayanan sesuai visi, misi dan tujuan serta standar prosedur yang ditetapkan sehingga menciptakan rasa memiliki dan loyal terhadap pelayanan, (Wijono, 2011).

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh oleh pelanggan untuk membeli ulang atau berlangganan dengan produk/jasa yang disukai secara konsisten sehingga menimbulkan pembelian produk yang sama dan berulang. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi rumah sakit, karena setiap pelanggan dapat memberikan keuntungan material maupun non material. Membentuk loyalitas pelanggan salah satu cara adalah dengan memberikan kepuasan, (As'ad & Noermijati, 2013).

Kepuasan pasien menurut Satrianegara (2014), adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam, sulit diukur dapat berubah-ubah, serta banyak faktor yang berhubungan dengan dimensi kehidupan manusia. Oleh karena itu, efektifitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien perlu diperhatikan, sehingga kepuasan pasien dapat terwujud dan membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama, (Kotler, 2007). Menurut Nasution (2010), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa.

Menurut Carr dan Hill (1992) dalam Baros (2011), derajat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan itu sendiri seperti; kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya, usia dan jenis kelamin. Selain itu menurut Sabarguna (2009), ada beberapa aspek yang

mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, kompetensi dan biaya. Oleh karena pasien itu memiliki kebutuhan yang unik dan komplit maka rumah sakit perlu memperhatikannya secara serius.

Pasien menurut Nursalam (2015) adalah makhluk Bio-Psiko-Sosio-Ekonomi-Budaya, artinya dia menginginkan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek kehidupannya sebagai makhluk yang terdiri dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (sandang, pangan dan relasi sosial), serta aspek budaya. Oleh karena kompleksitas yang dimiliki maka kepuasan terhadap mutu pelayanan itu sangat bergantung pada kualitas dan mutu dari setiap unsur pelayanan yang diberikan atau ditawarkan.

Pengertian mutu pelayanan keperawatan menurut Asmuji (2012) adalah pelayanan profesional yang memiliki mutu, kualitas, bersifat efektif, efisien sehingga memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keinginan lebih dari yang diharapkan pelanggan atau pasien. Oleh karena itu setiap personel yang memberikan pelayanan harus memiliki kompetensi dan profesional dibidangnya. Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan, serta kurangnya kemauan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari secara mandiri.

Menurut Ajarmah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul "*Patient satisfaction evaluation on Hospital*" mengemukakan bahwa kualitas mutu pelayanan dapat diukur melalui: 1) Penampilan fisik dari sebuah rumah sakit yang menarik dengan segala perlengkapannya (*tangiability*). 2) Ketepatan waktu sesuai janji yang dibuat bersama pasien, diharapkan pemberi pelayanan

memperhatikan hal tersebut (*reliability*). 3) Kemampuan staf rumah sakit memberikan pelayanan sesuai janji, dapat dipercaya, akurat dan konsisten (*responsiveness*). 4) Kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada pasien atau konsumen (*assurance*). 5) Seberapa besar kesediaan karyawan maupun pemimpin rumah sakit memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien (*emphaty*).

Rumah Sakit Katolik (RSK) Budi Rahayu Blitar belum bekerjasama dengan pihak BPJS dan semua pasien yang dirawat bayar mandiri. Sebagai bahan pertimbangan dalam menilai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dilihat dari total BOR (Bed Occupancy Ratio = Angka penggunaan tempat tidur) RSK Budi Rahayu Blitar tahun 2015 sebesar 65.4% dan AVLOS (Average Length of Stay = Rata-rata lamanya pasien dirawat) 4 – 5 hari (Depkes RI, 2005). Sedangkan tarif perawatannya yaitu: Kelas IA Rp. 300.000, kelas IB Rp. 250.000, kelas IIA Rp. 175.000, kelas II Rp. 80.000, dan kelas III Rp. 50.000.

Hasil wawancara dengan Kepala Ruang Rawat Inap mengatakan bahwa dari hasil angket yang dikumpulkan 2 kali setahun mayoritas pasien menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan namun tarif rumah sakit dirasakan cukup mahal oleh pasien miskin. Didukung dengan pernyataan 3 orang responden yang sempat diwawancari membenarkan bahwa pelayanan di RSK Budi Rahayu pada umumnya memuaskan namun biaya perawatannya cukup mahal.

Rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta (katolik) satu-satunya yang berada di Kabupaten Blitar Propinsi Jawa Timur sejak tahun 1936 dan

telah memberikan pelayanan kesehatan selama \pm 70 tahun di wilayah tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Tarif dan Ikatan Emosional dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar”.

B. PERUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan wawancara dengan pemimpin unit karya di RSK Budi Rahayu Blitar mengakui bahwa rumah sakit belum mau bekerjasama dengan pihak BPJS. Semua pasien yang dirawat membayar sendiri dan mayoritasnya dapat melunasi biaya dengan baik. Hasil wawancara dengan 3 orang responden mengatakan bahwa tarif pelayanan di RSK Budi Rahayu Blitar sedikit lebih mahal dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah tetapi mereka lebih senang dirawat di rumah sakit tersebut karena pelayanannya baik. Selain itu mereka juga menyatakan bahwa seluruh keluarga secara turun temurun selalu dirawat di RSK Budi Rahayu Blitar. Data BOR (*Bed Occupancy Ratio* = Angka penggunaan tempat tidur) RSK Budi Rahayu Blitar tahun 2015 sebesar 65.4%. Perumusan masalah yang timbul berdasarkan fenomena diatas adalah: “Adakah hubungan antara tarif dan ikatan emosional dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan dari perumusan masalah yang dibuat, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan antara kesesuaian tarif dan ikatan emosional dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran kesesuaian tarif rawat inap di RSK Budi Rahayu Blitar.
- b. Diketahui gambaran ikatan emosional pasien dengan RSK Budi Rahayu Blitar.
- c. Diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar.
- d. Diidentifikasi hubungan antara kesesuaian tarif rawat inap dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar.
- e. Diidentifikasi hubungan antara ikatan emosional dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSK Budi Rahayu Blitar.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi RSK Budi Rahayu Blitar dalam penetapan tarif pelayanan selanjutnya. Bahwa semakin sesuainya tarif dan semakin terikatnya emosional responden merupakan wacana untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, dengan meningkatkan sumber daya perawat yang lebih

komitmen dan professional, kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana yang sesuai harapan pasien.

2. Pasien

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pasien bahwa semakin bermutu atau berkualitasnya pelayanan kesehatan di RSK Budi Rahayu akan selalu disesuaikan dengan tarif perawatan yang ditetapkan.

3. Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pembinaan dan pengembangan pengetahuan para calon perawat yang kompeten dan professional dibidang manajemen pelayanan asuhan keperawatan yang lebih berkualitas dan bermutu di rumah sakit.

C. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tarif, ikatan emosional dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan serta hubungan antara tarif dan ikatan emosional dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *deskriptif analitik* dan pendekatan *cross sectional*, uji validitas menggunakan tehnik korelasi *pearson product moment*, uji reliabilitasnya menggunakan metode *Alpha Cronbach* dan uji statistiknya menggunakan uji *Chi Square*.