

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/ EN ES/PER/III/2010. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam, UU nomor 44 tahun 2009 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 kota maupun pemerintah daerah dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat (Kemenkes RI, 2010).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi,

pelanggan akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut (Kotler dan Pohan (2007) Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit.

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.

Menurut hasil penelitian dari Mardinah (2007) tentang kepuasan pasien yang di lakukan di RSUD Sigil Sumatera Utara didapatkan hasil pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Distribusi kepuasan pasien rawat inap sebesar 53,2% menyatakan pasien puas, sedangkan 46,8% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hal ini juga dilihat dari penelitian Saroso

(2011) tentang indeks kepuasan pasien dari suatu rumah sakit swasta di Purwokerto yang dimana didapatkan hasil predikat B dalam penilaian kepuasan pasien sebesar 74% pasien merasa sangat puas dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) secara garis besar, kepuasan pelanggan memiliki dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut *gethok tular positif*. Dilihat dari segi pelayanan baik rumah sakit pemerintah maupun swasta secara umum sama, akan tetapi kepuasan pelayanan yang di berikan kepada pasien akan berbeda dilihat dari segi loyalitas cara melayani pasien tersebut. Dari segi pelayanan mungkin sebagian besar rumah sakit swasta lebih baik dan lebih ramah dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah. Pada umumnya Pasien mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan, kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pasien.

Untuk mengukur kepuasan pasien, rumah sakit dapat melakukan pendekatan yaitu melalui 5 (lima) aspek/dimensi kualitas pelayanan, yaitu Fasilitas Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Berdasarkan kelima dimensi tersebut dikenal dengan istilah *service quality*. yang dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan baik dari rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah, tentu akan semakin meningkat keinginan/keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit tersebut. Minat kunjungan

ulang sendiri merupakan perilaku yang muncul untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien perlu dilakukan karena informasi mengenai kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melihat kembali kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa merupakan informasi yang berguna bagi pihak Rumah Sakit tersebut. Oleh karena itu peneliti akan meneliti tentang perbedaan kepuasan pasien antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta dengan pendekatan *Literatur Review*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada perbedaan kepuasan pasien antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui perbedaan kepuasan pasien rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta?

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah melalui pendekatan *litertur review*
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di rumah sakit swasta melalui pendekatan *litertur review*

3. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta melalui *literatur review*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk memberikan tentang kegunaan atau manfaat hasil *literatur review* atau *topic* yang dibahas. Bisa dikaitkan dengan mahasiswa, lembaga pendidikan, pengembangan ilmu atau bidang studi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah yang mendesak. Sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hardskill*, dan *softkill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.