

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Memasuki era globalisasi dan menghadapi pasar bebas perkembangan dunia usaha semakin pesat dan mengakibatkan naiknya persaingan bisnis. Masing-masing perusahaan saling beradu strategi dalam usaha menarik konsumen agar tetap loyal dan setia. Persaingan tersebut tidak hanya persaingan bisnis di bagian manufaktur/industri tetapi juga di industri pelayanan jasa. Salah satu bentuk usaha dari industri pelayanan jasa adalah jasa kesehatan, terutama jasa rumah sakit. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan baik oleh pemerintah maupun swasta. Akibat dari perkembangan rumah sakit yang semakin pesat maka menimbulkan persaingan yang ketat pula, sehingga menuntut adanya persaingan atas produk dan kepercayaan pelanggan.

Dalam pasar global yang hiperkompetitif, tak ada satupun bisnis yang bisa bertahan lama tanpa adanya pelanggan yang puas dan loyal. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih pelik lagi dikarenakan dampak *negative word-of-mouth*. Menurut Kotler (2000), umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain. Bila setiap dari 11 orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang lain lagi,

maka berita buruk ini bisa berkembang secara eksponensial. Bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan harapan pelanggan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakikatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat (Depkes RI,2007).

Sesuai dengan Pasal 28H, ayat 1 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Maka dari itu, pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Selain itu, juga terdapat dalam Pasal 34 ayat 3 yang menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Depkes RI, 2007).

Berdasarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 ditunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program Jaminan Sosial. Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional mengacu pada prinsip-

prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yaitu:

1. Dana amanat dan nirlaba dengan manfaat untuk semata-mata peningkatan derajat kesehatan masyarakat
2. Menyeluruh sesuai dengan standar pelayanan medik yang *cost effective* dan rasional
3. Pelayanan terstruktur, berjenjang dengan probabilitas dan ekuitas
4. Efisien, transparan dan akuntabel.

SJSN merupakan bukti bahwa pemerintah memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. BPJS sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak dengan mutu yang baik dan kepuasan terjamin.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping merupakan rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS sebagai rumah sakit rujukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Dalam misinya, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat dan disertai dengan da'wah Islam, amar ma.ruf nahi munkar di bidang kesehatan (rspkujogja.com).

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dan Gamping“.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari adalah menganalisa Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS X Dan Y.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS X dan Y.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS X.
- b. Mendeskripsikan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa Y.
- c. Menganalisis perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS X Dan Y.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Keilmuan

Dapat menambah sumbangan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pasien Unit Hemodialisa yang menggunakan JKN kelas III.

2. Bagi RS X Dan Y

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap kepuasan pasien Unit Hemodialisa yang menggunakan JKN kelas III dengan harapan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru mengenai pelayanan kesehatan terutama pada kepuasan pasien Unit Hemodialisa yang menggunakan JKN kelas III.