

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Masyarakat pun sekarang sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui betapa mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Apalagi sekarang banyak bermunculan jenis penyakit baru yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatannya (Kartika, 2011). Untuk meningkatkan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memadai dan mampu menjangkau segenap komponen masyarakat sesuai dengan kemampuan. Salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan adalah RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep yang memberikan jasa pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Sumenep dan sekitarnya.

Untuk menunjang jasa pelayanan kesehatan tersebut, maka RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep memberlakukan retribusi jasa pelayanan kesehatan

kepada pasien sebagai pengguna dari jasa tersebut. Pemungutan retribusi tersebut sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum. Sebagai timbal balik dari pemungutan retribusi, maka kualitas pelayanan RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep perlu ditingkatkan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama (Liyafkmuh, 2011). Pada kenyataannya pelayanan RSUD dr. H. Moh Anwar masih dikeluhkan oleh sebagian masyarakat terutama bagi pasien Jamkesmas. Perawatan pasien non Jamkesmas dinilai lebih baik dari pada pasien Jamkesmas. Mulai dari pelayanan pendaftaran hingga pelayanan medis dinilai tidak maksimal (Radar Madura, 2 September 2013).

Selain itu rumah sakit ini juga menetapkan tarif jasa pelayanan kesehatan agar bisa bersaing dengan rumah sakit setipe lainnya. Hal ini dikarenakan biaya atau tarif yang dibayar pasien bermanfaat untuk menutupi sebagian biaya operasional rumah sakit. Dengan demikian RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep harus memperhatikan penentuan biaya / atau tarif sesuai dengan kemampuan pasien karena biaya atau tarif yang harus dibayar pasien juga berkaitan dengan tingkat kepuasan yang akan diterimanya. Pada tahun - tahun terakhir RSUD dr. H. Moh. Anwar mengalami perkembangan besaran tarif. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

1. Peningkatan ekonomi masyarakat
2. Perluasan fasilitas kesehatan atau penambahan layanan kesehatan (diversifikasi produk)
3. Laju inflasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 4 Tahun 2000, tarif retribusi dikenakan pada 11 jenis pelayanan. Kemudian peraturan daerah ini disempurnakan lagi menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 29 Tahun 2008. Dalam peraturan daerah ini, retribusi dikenakan pada 2 kelas perawatan yang berbeda, yaitu kelas I, II, III dan GRIU (Graha Rawat Inap Utama). Kelas I, II, III dan GRIU terdiri dari 4 jenis pelayanan utama yang di dalamnya terdapat jumlah jenis pelayanan penunjang yang berbeda. Pada tahun 2012, saat RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep berubah menjadi BLUD, maka terbentuklah peraturan daerah baru yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Sumenep No. 2 Tahun 2012. Dalam peraturan daerah ini, disebutkan bahwa retribusi dikenakan pada 15 jenis pelayanan utama yang di dalamnya terdapat beberapa jenis pelayanan penunjang.

Alasan pemilihan RSUD dr. H. Moh. Anwar sebagai objek penelitian karena rumah sakit ini telah ditetapkan sebagai Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) terhitung mulai tanggal 01 Januari 2012 melalui Keputusan Bupati Sumenep Nomor : 188 / 459 / 435.013 / 2011 tanggal 28 Desember 2011. RSUD Dr.H. Moh. Anwar Sumenep sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) adalah RSUD Dr.H. Moh. Anwar Sumenep yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya

didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas (peduli-pelanggan-rs.blogspot.com).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iriyanto (2011), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawap inap namun tidak ada pengaruh signifikan tarif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Sedangkan menurut Anjar Rahmulyono dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman” , berdasarkan analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat *gap*/ tingkat kepuasan sebesar ( -0.56 ), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik selain itu berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas Depok I Sleman.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul:

***“ANALISIS IMPLEMENTASI PERDA NO. 2 TAHUN 2012 TENTANG  
POLA TARIF RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD dr. H. MOH.  
ANWAR SUMENEP”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada pokok pikiran yang dituangkan dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah

“bagaimana implementasi Perda no. 2 tahun 2012 tentang pola tarif retribusi pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Perda no. 2 tahun 2012 tentang pola tarif retribusi pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta sarana dalam menerapkan teori- teori keilmuan yang pernah diperoleh sebelumnya.

#### **2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura**

Sebagai bahan perbandingan dari produk pendidikan Universitas, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut khususnya pada pembahasan bidang yang sama sehingga diharapkan munculnya generasi bangsa yang lebih baik dan bertanggungjawab.

#### **3. Bagi Pemerintah Daerah**

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pemerintah daerah (Khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Sumenep) dalam pengambilan keputusan kebijakan diwaktu akan datang.

#### **4. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi, sehingga masyarakat (khususnya masyarakat Sumenep) mengetahui pentingnya membayar pajak daerah dan retribusi daerah demi meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.