

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit gawat jalan dan unit rawat inap. Sasaran pelayanan kesehatan bukan hanya untuk individu pasien tetapi juga untuk keluarga pasien dan masyarakat umum.⁽¹⁾ Era globalisasi yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan.⁽²⁾

Rumah sakit bukan hanya bersifat kuratif (penyembuhan), tetapi juga pemulihan (rehabilitatif). Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif). Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan RS bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap seperti itu, pelayanan kesehatan di RS merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik).⁽³⁾

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit secara umum yaitu pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan

keperawatan, pelayanan keperawatan, rekam medis, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, kamar operasi, pelayanan farmasi, K-3, Perinatal resiko tinggi, penegndalian infeksi, pelayanan anestesi, rehabilitasi medis, pelayanan gizi, pelayanan intensif, pemeliharaan sarana dan perpustakaan. Pelayanan medis antara lain : bedah, kesehatan anak, penyakit dalam, penyakit mata dan kebidanan dan penyakit kandungan.⁽¹⁾

Masyarakat sudah semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan apalagi untuk pelayanan sekarang ini tidak hanya pelayanan medis semata. Dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak. Dalam hal ini kerjasama dan pengertian akan berperan penting.⁽⁴⁾

Kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap suatu organisasi memegang peranan penting dalam persaingan segmen pasar karena pasien sebagai pelanggan merupakan alat promosi yang paling efektif dan akurat untuk menarik perhatian pelanggan lainnya dengan cara memberi informasi ke orang lain dari mulut ke mulut sehingga pelayanan kebidanan oleh satu organisasi itu cepat mendapat tempat di hati masyarakat dan sebaliknya.⁽⁵⁾Keputusan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Peningkatan kepuasan pelanggan jangka panjang dapat meningkatkan daya saing. Kepuasan pelanggan bukan hanya menjadi tanggung jawab manajemen atas tetapi sudah menjadi budaya dan komitmen seluruh karyawan.⁽⁶⁾Pasien yang tidak puas tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan tersebut tersedia dan mudah didapatkan serta mudah dijangkau. Jadi semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.⁽⁷⁾

Hasil penelitian yang dilakukan oleh RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh tahun 2007, 2009 dan 2015 didapatkan hasil sebagai berikut: tahun 2007 tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah terhadap pelayanan keperawatan (27,00 %).⁽⁸⁾Tahun 2009 masyarakat mengharapkan rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan berbagai jenis pelayanan spesialistik.⁽⁸⁾Tahun 2015 menyatakan bahwa 14 unsur pelayanan yang di survey, semua unsur memiliki nilai rata-rata dibawah 3,26 atau persepsi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dibawah 81,26 (sangat baik). Unsur pelayanan yang harus diperbaiki yaitu kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kepastian biaya pelayanan, termasuk diantaranya dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.⁽⁹⁾

Tabel 1. 1Indikator Pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2013-2015

Indikator	Tahun			Standar Efisiensi Indikator
	2013	2014	2015	
BOR	65,43	56,22	66,82	60-85%
AVLOS	3,76	3,56	3,91	6-9 hari
TOI	1,95	2,85	1,97	1-3 hari
NDR	17,99	18,40	22,18	25 per 1000
GDR	41,35	43,49	48,62	45 per 1000

Sumber: Rekam medis RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh

Dari data diatas pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit sesuai standar efisiensi. Rata –rata lamanya pasien dirawat yaitu 3,91 hari yang meningkat 3 tahun terakhir, hal ini menggambarkan kualitas pelayanan rumah sakit. Rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya yaitu 1,97 hari. Angka kematian 48 jam setelah dirawat tiap 1000 penderita keluar yaitu 22,18. Angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar yaitu 48,62 yaitu melebihi standar efisiensi rumah sakit.

Penurunan jumlah pasien di rumah sakit merupakan salah satu dampak dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan rumah sakit, karena kepuasan pasien dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu. Jumlah pasien menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Sesuai dengan laporan kunjungan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh 3 tahun berturut turut yaitu tahun 2013 berjumlah 12780 orang , pada tahun 2014 berjumlah 11291 orang, dan pada tahun 2015 berjumlah 10.887orang⁽¹⁰⁾.

Keluhan masyarakat tentang pelayanan RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh pada tahun 2014 yaitu pada hari pelayanan dokter tidak ada di tempat, pelayanan di ICU tidak baik, keluarga tidak boleh menemani tetapi perawat tidur dan tidak stand by, perawat tidak tanggap dan tidak ramah.⁽¹¹⁾ Pada tahun 2015 keluhan masyarakat tentang pelayanan RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh yaitu adanya dokter maupun karyawan rumah sakit yang berbicara kasar atau ketus kepada pasien atau keluarga pasien.⁽¹²⁾ Pada tahun 2016 keomplain masyarakat yang menuding perawat bangsal teratai RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh yang judes dan mencabut infus pasien luka bakar tanpa komunikasi dan pemberitahuan, namun tudingan tersebut dibantah oleh pihak rumah sakit berdasarkan verifikasi dari Karu bangsal teratai dan menunjuk pada buku laporan.⁽¹³⁾

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan studi pendahuluan pada 10 orang pasien di ruang rawat inap yang telah opname selama 2 hari, didapatkan hasil hanya 4 orang (40 %) yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan 6 orang (60 %). Umumnya pasien yang tidak puas menyangkut dimensi mutu layanan seperti bukti fisik, dimana pasien mengeluhkan tentang keadaan lingkungan

rumah sakit yang masih belum bersih, kurangnya pasien mendapatkan udara yang sejuk. Ketanggapan petugas seperti lambatnya petugas menangani keluhan pasien. Jaminan seperti masih ada petugas yang judes. Empati seperti petugas yang tidak membantu pasien yang kesulitan ke kamar mandi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh 2016

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1 Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 2 Diketahui distribusi frekuensi kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 3 Diketahui distribusi frekuensi ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 4 Diketahui distribusi frekuensi jaminan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.



- 5 Diketahui distribusi frekuensi empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 6 Diketahui distribusi frekuensi bukti langsung petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 7 Diketahui distribusi frekuensi mutu pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.
- 8 Diketahui atribut mutu pelayanan rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016 menggunakan diagram kartesius.
- 9 Diketahui hubungan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 10 Diketahui hubungan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 11 Diketahui hubungan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 12 Diketahui hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 13 Diketahui hubungan dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.
- 14 Diketahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.Adnaan WD payakumbuh tahun 2016.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Dr. Adnaan Wd Payakumbuh

Sebagai tambahan informasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD

Dr.Adnaan WD Payakumbuh dalam rangka optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan.

2. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan peneliti tentang hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.

3. Bagi Masyarakat

Dapat memberi masukan kepada peneliti berikutnya tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mencapai hasil penelitian yang baik, dalam penelitian ini semua dimensi mutu yang menjadi variabel bebas dari kualitas pelayanan kesehatan akan diteliti yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsive), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible) pada pasien rawat inap di RSUD DR.Adnaan WD Payakumbuh tahun 2016.

