

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemenkes RI menyatakan mutu pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.⁽¹⁾ Mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan.⁽²⁾

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tidak dapat dipungkiri pada saat sekarang ini masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik diterapkan.⁽³⁾

Rumah sakit merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasienlah yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Berbagai cara dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien

terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, salah satunya adalah dengan program mengevaluasi bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan bagaimana pelayanan yang diharapkan.⁽⁴⁾ Kewajiban rumah sakit untuk menjaga standar mutu pelayanan kesehatan dalam melayani pasien dilaksanakan dengan menetapkan standar pelayanan rumah sakit, melakukan audit medis, serta memenuhi ketentuan akreditasi rumah sakit.⁽⁵⁾

Standar akreditasi RS 2012 PMKP.3.2 mempersyaratkan agar rumah sakit mengukur harapan serta kepuasan pasien dan keluarga, dan menjadikannya salah satu indikator mutu manajerial.⁽⁶⁾ Survei kepuasan pasien penting untuk dilakukan rumah sakit selaku pemberi pelayanan publik. Survei kepuasan pasien digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data kepuasan pasien akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.⁽⁷⁾ Agar diperolehnya umpan balik dari pasien atas pelayanan yang diberikan, perlu disediakan akses kepada pasien untuk memberikan informasi, saran / pendapat / tanggapan, *complaint* / pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos, atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.⁽⁸⁾

Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan kepuasan pasien harus mencapai 90% ke atas.⁽⁹⁾ Berdasarkan hasil survei kepuasan dari penelitian yang pernah dilakukan, pada rumah sakit swasta, terjadi ketidakpuasan pasien rawat jalan sebesar 60,7%.⁽¹⁰⁾ Pada rumah sakit pemerintah, terdapat 84,96% pasien yang tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.⁽¹¹⁾ Angka tersebut

menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih belum memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Mengukur sebuah kualitas pelayanan dengan cara mengetahui persepsi tentang pelayanan dari kacamata seorang konsumen sangat penting untuk dilakukan. Persepsi ini sangat penting dilakukan karena pasien yang puas menimbulkan loyalitas yang sangat menguntungkan bagi rumah sakit, termasuk pasien mau menceritakan pengalamannya tentang mutu pelayanan di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*).⁽¹²⁾ Penentuan mutu pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).⁽¹³⁾ Upaya peningkatan mutu dengan penilaian melalui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit memberi dampak positif bagi peningkatan kepercayaan pasien atau masyarakat.

Pelayanan kesehatan perorangan yang diselenggarakan rumah sakit dilaksanakan secara paripurna, yaitu menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan.⁽¹⁴⁾ Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seseorang untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa pasien tersebut harus dirawat. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain.⁽¹⁵⁾ Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai pintu gerbang bagi rumah sakit yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini pasien mendapatkan mutu pelayanan yang sesuai atau bahkan melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini.⁽¹⁶⁾ Penelitian Supartiningsih (2017)

menunjukkan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan dimensi kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan pasien. Serta tidak terdapat hubungan dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien.⁽¹⁵⁾

RSUD dr. Rasidin Padang merupakan rumah sakit milik pemerintah Kota Padang yang berbentuk Rumah Sakit Umum (RSU) yang melayani dan juga menampung pelayanan rujukan untuk wilayah Kota Padang. Rumah sakit ini tergolong kedalam RS Kelas C. Pelayanan rawat jalan yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang antara lain yaitu, poli anak, poli bedah, poli penyakit dalam, poli gigi, poli jantung, poli kebidanan, poli keluarga berencana, poli kulit dan kelamin, poli mata, poli paru, poli syaraf, poli THT, poli umum, fisioterapi dan *speech therapy*. RSUD dr. Rasidin Padang saat ini perlahan melakukan inovasi terhadap pelayanan untuk meningkatkan citra rumah sakit dan secara terus menerus melakukan pembenahan guna melayani kebutuhan kesehatan masyarakat. Berpedoman pada visi RSUD dr. Rasidin Padang yang memiliki visi terwujudnya pelayanan RS yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Survei awal yang dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang kepada 15 orang responden didapatkan bahwa persentase pasien tidak puas sebesar 53%. Masih banyak terdapat keluhan pasien, seperti terlambatnya pemeriksaan dimulai, tidak cepat dan tanggap bagian pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, tidak terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien, kurang tertibnya sarana parkir dan kurang nyamannya ruang tunggu. Data kotak saran rumah sakit periode Mei 2016 sampai dengan Juli 2017 terdapat 959 surat yang masuk pada instalasi rawat jalan, dimana 337 (35,14%) surat menyatakan ketidakpuasan, 307 (32,01%) surat menyatakan pelayanan biasa-biasa saja, dan 315 (32,85%) surat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Data kotak saran tersebut menunjukkan

bahwa masih banyak pasien yang tidak puas dalam pelayanan rawat jalan dengan keluhan seperti kursi di ruang tunggu masih kurang, pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan, petugas tidak disiplin, tempat parkir yang susah, jalan sempit dan becek. Wawancara yang dilakukan dengan pihak RSUD Padang diketahui bahwa pihak rumah sakit tidak pernah melaksanakan indeks kepuasan pasien.

Data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD dr. Rasidin Padang menunjukkan ruang poliklinik penyakit dalam memiliki jumlah kunjungan tertinggi. Banyaknya jumlah kunjungan unit rawat jalan di poliklinik penyakit dalam harus didukung dengan mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang pada tahun 2011 sampai dengan 2016 yaitu pada tahun 2011 sebanyak 5.499 kunjungan, 2012 sebanyak 5.904 kunjungan, 2013 sebanyak 10.810 kunjungan, 2014 sebanyak 7.815 kunjungan, 2015 sebanyak 7.749 kunjungan, dan 2016 sebanyak 8.384 kunjungan. Data tersebut menunjukkan angka kunjungan rawat jalan di RSUD Padang mengalami ketidakstabilan yang cenderung naik turun. Terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat ataupun faktor internal disebabkan enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit juga sangat mempengaruhi keputusan masyarakat memanfaatkan sarana kesehatan tersebut.⁽¹⁷⁾

Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui mengenai tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis

tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017”

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya distribusi frekuensi dimensi mutu *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.
2. Diketuainya distribusi frekuensi dimensi mutu *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.
3. Diketuainya distribusi frekuensi dimensi mutu *assurance* (jaminan) pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.
4. Diketuainya distribusi frekuensi dimensi mutu *emphaty* (empati) pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.
5. Diketuainya distribusi frekuensi dimensi mutu *tangibles* (bukti langsung) pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.



6. Diketuainya distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.
7. Diketuainya posisi atribut kepuasan pasien berdasarkan posisi masing-masing dalam diagram kartesius.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman tentang penelitian.

b. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan wacana pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai analisis tingkat kepuasan pasien.

c. Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan, informasi, dan evaluasi diketuainya tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 dilihat dari lima dimensi mutu yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan tampilan fisik (*tangibles*) berdasarkan persepsi pasien.

