

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang undang dasar (UUD, 1945) pasal 27 ayat kedua menyatakan negara menjamin kesehatan setiap warga negara, artinya semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan materi seperti kesehatan, kerohanian. Kesehatan merupakan investasi karena menjadi moda dasar bagi segenap masyarakat dalam beraktivitas dan menjaankan kehidupannya. Untuk itu pusat pelayanan kesehatan masyarakat atau rumah sakit memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan warga negara indonesia. Namun faktanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebagai layanan publik masih tinggi sehingga pemerintah harus menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan di kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di indonesia belum memuaskan. Menurut hasil survei *governance and decentralization* di 20 provinsi di indonesia melaporkan tentang kinerja pelayanan publik masih jauh dari prinsip tata pemerintahan yang baik (Agus Dwiyanto, 2003). Sedangkan laporan dari *World Competitiveness Ranking*, (2018) menyatakan kinerja pelayanan publik di Indonesia memiliki *indeks competitiveness* rendah diantara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen & Cushman, Dalam Agus Dwiyanto, 2003). Sementara itu, kondisi masyarakat semakin kritis, berani dan semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya memaksa pelayanan publik, termasuk pelayanan

rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan masyarakat, jika tidak maka rumah sakit akan ditinggalkan dan diganti dengan pelayanan rumah sakit swasta yang lebih menjanjikan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Kotler (2008) kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan. Sedangkan Tjiptono(2006) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja yang didapatkan setelahnya. Jadi kepuasan pasien merupakan keinginan pasien yang selaras dengan pelayanan kesehatan diterimanya baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Namun perlu kita akui harapan pasien belum terpenuhi oleh pelayanan kesehatan, hal ini tercermin dari masih rendah nya kepuasan pasien diberbagai pusat pelayanan kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di beberapa negara masih rendah, termasuk di indonesia. Menurut Ndambuki (2013), tingkat kepuasan pasien di Kenya hanya 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India lebih rendah yaitu 34.4% (*singh, kaur, & rochwani, 2013*). Sedangkan tingkat kepuasan pasien di beberapa kota Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien yang juga rendah seperti angka kepuasan di rumah sakit Maluku Tengah 42,8% dan di rumah sakit Islam

Bukit Tinggi Sumatra Barat 44,4% (Latupono, 2014 ; sari, 2014). Kepuasan pasien di puskesmas Batu Retno Wonogiri sedikit lebih tinggi dibandingkan di rumah sakit Maluku Tengah dan Sumatera Barat yaitu 72.58 %. (Handayani, 2016). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah baik di Indonesia maupun di luar negeri, yang merefleksikan rendahnya kualitas pelayanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan rumah sakit perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan rumah sakit yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Pena, Da Silva, Tronchin, & Melleiro (2013) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik yaitu: 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, 2) *reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, 3) *responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, 4) *competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, 5) *courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi, 6) *credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat, 7) *security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko, 8) *access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan, 9) *communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara,

keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, 10) *understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Kesepuluh komponen ini kemudian dimodifikasi oleh Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia (MENPAN) no 14 (Permenpan, 2017) tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan publik di rumah sakit.

Pedoman penyusunan survei menurut MENPAN terdiri dari 9 unsur pertanyaan yang terkait dengan unsur pelayanan yaitu : tentang kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, tingkat kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Instrumen penilai kepuasan ini merupakan instrumen wajib di gunakan di semua pelayanan public termasuk di fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit rujukan provinsi Kepulauan Riau.

Kepulauan Riau memiliki 27 rumah sakit pemerintah dan swasta 3 diantaranya rumah sakit rujukan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, RSUD Embung Fatimah Kota Batam Dan Rumah Sakit Badan Pengusahaan Batam.

Jumlah kunjungan pasien yang berkunjung ke rumah sakit rumah sakit umum daerah Ahamad Tabib Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 181,409 yang terdiri dari kunjungan rawat jalan 167,481 pasien dan rawat inap 13,928 pasien. Rumah sakit umum daerah Embung Fatimah Kota Batam berjumlah 107.460 pasien yang terdiri dari kunjungan rawat jalan 98,662 pasien dan rawat inap 8,798 pasien dan Rumah Sakit Badan Penguasaan Batam berjumlah 121.981 pasien yang terdiri dari kunjungan rawat jalan 113,572 pasien dan rawat inap 8,409 pasien. Berdasarkan hasil hasil kunjungan awal ke tiga rumah sakit rujukan di provinsi kepulauan Riau didapatkan hasil survey internal di tiap- tiap rumah sakit index kepuasan masyarakat dalam katagori baik.

Dengan menggunakan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 14 tahun 2017 merupakan kewajiban bagi setiap instansi yang melakukan pelayanan publik untuk melaksanakan pengukuran index kepuasan masyarakat secara berkala sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian tertarik untuk menganalisis indeks kepuasan Masyarakat menggunakan peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 14 tahun 2017 terhadap pelayanan publik di tiga rumah sakit rujukan di Provinsi Kepri.

B. Rumusan Masalah

Melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh pasien menggunakan peraturan Permenpan no 14 tahun 2017. Bagaimana indek kepuasan pasien yang di di 3 rumah sakit rujukan di provinsi Kepulauan Riau ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk analisis dan bandingkan indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit rujukan Di Provinsi Kepulauan Riau.

2. Tujuan Khusus Penelitian

- a) Didentifikasi karakteristik pasien di Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau.
- b) Didentifikasi nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.
- c) Didentifikasi nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.
- d) Didentifikasi nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam.
- e) Membandingkan nilai unsur pelayanan rawat inap dan rawat jalan di tiga Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau.
- f) Didentifikasi kinerja pelayanan rawat inap dan rawat jalan menurut

- ruangan Rumah Sakit Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.
- g) Didentifikasi kinerja pelayanan rawat inap dan rawat jalan menurut ruangan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.
 - h) Didentifikasi kinerja pelayanan rawat inap dan rawat jalan menurut ruangan Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam.
 - i) Bandingkan Kinerja pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit rujukan di Provinsi Kepulauan Riau.
 - j) Didentifikasi index kepuasan Masyarakat rawat inap dan rawat jalan menurut ruangan di Rumah Sakit Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.
 - k) Didentifikasi index kepuasan masyarakat rawat inap dan rawat jalan menurut ruangan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam
 - l) Didentifikasi index kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan menurut ruangan di Rumah Sakit Badan Pengusahaan Kota Batam.
 - m) Bandingkan indek kepuasan pasien di tiga Rumah Sakit Rujukan Di Provinsi Kepualaun Riau.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Pengembangan Pelayanan

Penelitian ini bermanfaat menjadi dasar dalam meningkatkan pelayanan publik di tiga rumah sakit rujukan Di Provinsi Kepulauan Riau.

2. Manfaat Keilmuan keperawatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai *evidence based* dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait indeks kepuasan masyarakat

3. Manfaat Metodologi

Dapat meningkatkan indeks kepuasan pasien penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan desain penelitian lainnya.

