

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.<sup>(1)</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Rumah Sakit juga menyebutkan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.<sup>(2)</sup> Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) dimana pasien mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari rumah sakit.<sup>(3)</sup>

Berdasarkan laporan dari United Nations Development Programme (UNDP) tahun 2019, Indonesia berhasil menjadi negara dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang cukup tinggi di Asia Pasifik yaitu naik 34,6% menjadi sebesar 0,707, dibandingkan pada tahun 1990 hanya 0,525. Hal ini terjadi karena tiga indikator yang mengalami peningkatan seperti fasilitas kesehatan, pendidikan, dan ekonomi.<sup>(4)</sup>

Berdasarkan kajian Departemen Kesehatan Republik Indonesia, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia menempatkan delapan variabel analisis terhadap ketidakpuasan masyarakat, yaitu (1) sulit dikunjungi, (2) tidak bersih,

(3) tidak bebas melakukan pilihan, (4) sulit berkonsultasi secara pribadi dengan petugas, (5) tidak ikut mengambil keputusan dalam perawatan medis, (6) para petugas/ dokter/ perawat kurang jelas memberikan penerangan terhadap pasien, (7) petugas tidak ramah dalam memberikan pelayanan, dan (8) lama menunggu proses pelayanan kesehatan. Pada unit pelayanan rawat jalan, terdapat dua variabel ketidakpuasan pasien yaitu pasien tidak bebas memilih dan menyampaikan pendapat soal penyakit yang disebabkan oleh dominannya tenaga medis dalam proses pelayanan, dan kurangnya penjelasan yang akurat dari petugas medis kepada pasien dan lamanya proses mendapatkan pelayanan medis dan menjadi poin utama pasien tidak puas.<sup>(5)</sup>

Di Indonesia, rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan rehabilitas medik, dan pelayanan perawatan yang dilaksanakan melalui unit Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, dan Unit Rawat Inap.<sup>(5)</sup> Pasien akan merasakan kepuasan apabila mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi sebagai pengguna layanan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan.<sup>(6)</sup> Dengan adanya mutu pelayanan kesehatan yang baik, lengkap, dan berkualitas maka pasien akan merasa puas dengan layanan yang didapatkannya, tetapi tidak hanya itu melainkan bagaimana proses sikap pemberian layanan kepada pasien sebagai bentuk profesionalisme tenaga kesehatan dan juga komitmen yang menjadi tolak ukur kepuasan pasien.

Menurut Menteri Kesehatan menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia telah diakui secara internasional dengan diberikannya sertifikat akreditasi The International Society for Quality in Health Care (ISQua) untuk Standar Nasional Akreditasi RS (SNARS). SNARS merupakan standar

akreditasi terbaru yang dibuat oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) secara mandiri.<sup>(7)</sup>

Jumlah rumah sakit di Indonesia berdasarkan data yang diolah Laksono Trisnantoro dan Elisabeth Listyani yang di update pada bulan April 2018 menurut sumber <http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/report/> menyatakan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia semakin meningkat sejak tahun 2012 sampai tahun 2018 dengan peningkatan sebesar rata-rata 5,2%.<sup>(8)</sup> Berdasarkan data dan informasi profil kesehatan indonesia pada tahun 2018, jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.813 rumah sakit. Diantaranya 2.269 Rumah Sakit Umum dan 544 Rumah Sakit Khusus. Total presentase Rumah Sakit yang telah terakreditasi di Indonesia sebanyak 70,03%.<sup>(9)</sup>

Sistem Kesehatan di Indonesia untuk sekarang sudah menuju ke arah yang lebih baik, namun masih banyak terdapat macam kendala. Dalam hal ini dapat dilihat dari peningkatan status kesehatan masyarakat, namun masih diperlukan upaya percepatan pencapaian indikator kesehatan, sehingga SKN masih perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi.<sup>(10)</sup>

Berdasarkan data dan informasi profil kesehatan indonesia pada tahun 2018, jumlah rumah sakit di Sumatera Barat sebanyak 77 rumah sakit, diantaranya 48 Rumah Sakit Umum dan 29 Rumah Sakit Khusus.<sup>(9)</sup> Semakin banyaknya jumlah rumah sakit, maka setiap rumah sakit harus mampu bersaing dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan manajemennya agar terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya. Dengan mempertahankan pasien untuk tetap berobat di suatu rumah sakit tersebut, maka rumah sakit tersebut harus meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik

secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Permasalahan kesehatan di Sumatera Barat masih rawan dan perlu diperhatikan lagi, khususnya terkait pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Masyarakat itu harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah harus berjalan baik. Apabila semua memenuhi pelayanan kesehatan dan cakupan layanan lebih efektif.<sup>(11)</sup> Menurut Anggota Komisi IX DPR RI Suir Syam menyatakan pelayanan kesehatan di Sumbar termasuk 20 besar di Indonesia dan ia menilai pelayanan kesehatan di Provinsi Sumbar masih minim yang disebabkan oleh infrastuktur kesehatan yang minim dan penanganan di rumah sakit tidak seperti yang diharapkan pasien.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan laporan tahunan tahun 2018 oleh Dinas Kesehatan Kota Padang, jumlah rumah sakit yang berada di Kota Padang sebanyak 27 rumah sakit, diantaranya 13 Rumah Sakit Umum dan 14 Rumah Sakit Khusus.<sup>(13)</sup> Setiap rumah sakit dapat memahami keinginan dan kebutuhan dari pasien melalui survey kepuasan pelayanan yang diberikan sebagai informasi untuk masukan kepada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan pelayanannya dan mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan juga perlu dilaksanakan secara bersamaan dengan survey kepuasan pasien secara berkala dan akurat untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien.<sup>(14)</sup>

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di sarana pelayanan kesehatan tahun 2017 di Sumatera Barat yaitu 9.398.914 kunjungan, sedangkan ditingkat Kota Padang pada tahun 2017 terdapat 3.185.759 kunjungan di sarana pelayanan kesehatan. Untuk kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit Kota Padang tahun 2017 sebanyak

1.307.979 kunjungan. Sedangkan pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit ditingkat Kota Padang yaitu 1.339.546 kunjungan. Dalam hal ini terjadi peningkatan pasien rawat jalan di rumah sakit Kota Padang.<sup>(15)</sup>

Salah satu rumah sakit di Padang adalah Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 1878 yang beralamat di Jl.dr Wahidin No. 01, Kota Padang, Sumatera Barat. Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo terakreditasi tingkat pertama dan terdaftar sebagai Rumah Sakit Tipe C. Pelayanan rawat jalan yang dilakukan di Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo antara lain yaitu poli penyakit dalam, poli anak, syaraf, poli mata, poli paru, poli tht poli jantung, poli gigi dan mulut, poli jiwa, poli kulit dan kelamin, poli fisioterapi, poli kebidanan, dan hemodialisa.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan ghost shopping yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo terhadap 10 orang responden, 7 dari 10 orang responden diantaranya merasakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo yang disebabkan karena lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dan kurangnya keramahan petugas terhadap pasien. Selama dilakukannya observasi, peneliti menemukan di meja pusat informasi jarang terlihat petugas yang menjaga, sehingga pasien kesulitan untuk mencari dan mendapatkan informasi. Dalam penelitian lain, seperti hasil penelitian Aer Sondari (2015) terdapat 33% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan administrasi, 30% tidak puas terhadap pelayanan dokter, 56% tidak puas terhadap lingkungan rumah sakit, dan 36% terhadap pelayanan penunjang medik. Alasan ketidakpuasan pasien antara lain adalah karena kurang nyamannya ruang tunggu karena tidak dijaga kebersihannya, keramahan dan pemberi informasi oleh petugas kurang memuaskan.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan rawat jalan harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan untuk kepentingan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien JKN di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020**”. Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pasien JKN di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryo tahun 2020 ?

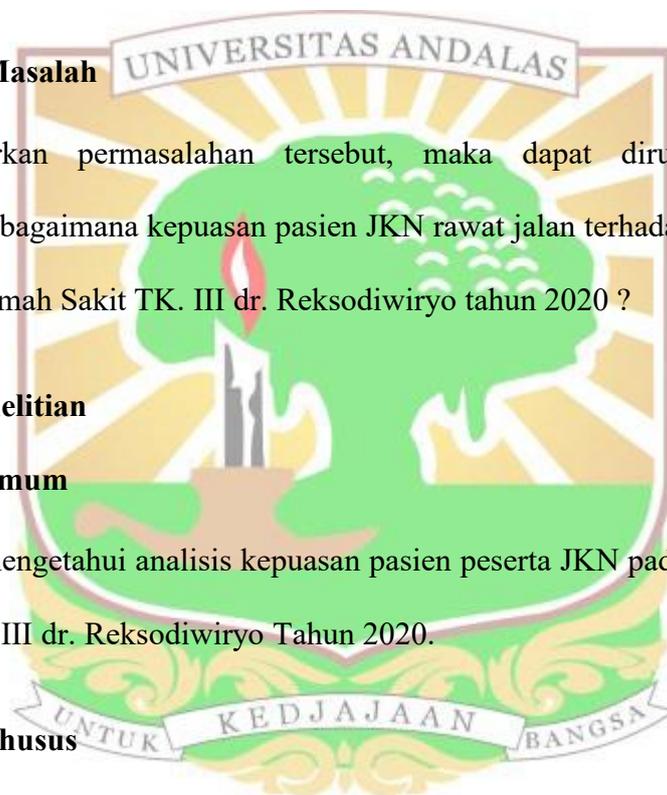
## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien peserta JKN pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui analisis karakteristik pasien peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS dr. Reksodiwiryo
2. Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020 dilihat dari dimensi *tangibles*.
3. Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryo Tahun 2020 dilihat dari dimensi *reliability*.



4. Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryono Tahun 2020 dilihat dari dimensi *responsiveness*.

5. Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryono Tahun 2020 dilihat dari dimensi *assurance*.

6. Untuk mengetahui analisis kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS TK. III dr. Reksodiwiryono Tahun 2020 dilihat dari dimensi *emphaty*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat sebagai masukan, informasi, dan evaluasi diketahuinya tingkat kepuasan di Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryono.

2. Bagi Penulis

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

3. Bagi pembaca

Diharapkan dengan adanya penelitian ini sekaligus sebagai bahan wacana pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti tentang tingkat kepuasan pasien.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryono tahun 2020. Adapun variabel independen adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan pada variabel dependennya adalah kepuasan pasien peserta

jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit TK.III dr.  
Reksodiwiryono tahun 2020

