

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Simanjuntak, 2018). Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Simanjuntak, 2018).

Suatu institusi pelayanan kesehatan sebaiknya sering melakukan survei kepuasan pasien yang terdiri atas beberapa indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi salah satu metode untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Dimensi kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi *reliability* (keterandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (nyata), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Suratri *et al.*, 2018; Widayanti *et al.*, 2018).

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya. Pasien akan merasakan kepuasan apabila harapan dan kenyataan yang mereka bandingkan sesuai. Kepuasan terhadap pengguna pelayanan kesehatan sangat berpengaruh dan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan, baik secara medis ataupun non medis yakni disiplin dalam masa pengobatan, dapat memahami informasi medis serta kelangsungan selama perawatan (Hasyim, 2019).

Indeks kepuasan pasien diukur dengan menyusun suatu instrumen yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel dan komprehensif. Menurut Parasuraman dalam Alfiana (2019), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*). Pengukuran kepuasan dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari proses penerimaan pasien hingga pemulangan pasien. Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Alfiana, 2019).

Akreditasi akan membantu rumah sakit dalam kondisi pandemi COVID-19 dengan penyusunan dan penerapan pedoman klinis berupa Panduan Praktik Klinis (PPK). Standar akreditasi memastikan PPK menjadi dasar untuk melakukan evaluasi mutu dan keselamatan pasien (Herfiyanti, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan rata-rata pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepentingan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan (Simanjuntak, 2018).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Samsudin, 2021).

Hasil penelitian Kosnan (2019) menyatakan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Berdasarkan hasil penelitian Wardani Tahun 2017 yang dilakukan pada 10 (sepuluh) orang responden rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Iskak Tulungagung diperoleh kesimpulan bahwa 8 orang (80%) menyatakan puas dan 2 (dua) orang (20%) menyatakan tidak puas dengan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, adapun hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah sarana parkir yang kurang memadai, antrian loket yang panjang dan lama, antrian di poliklinik yang lama, jam pelayanan yang tidak tepat waktu, antrian pengambilan obat di apotek sangat lama, pengambilan hasil diagnosis di laboratorium menunggu cukup lama, proses administrasi yang belum satu pintu, ketersediaan kursi tunggu yang kurang memadai, tenaga medis tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan dan lain-lain (Wardani, 2017).

Data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat di RS Dr. Pirngadi Medan diketahui pada tahun 2017-2018 terjadi penurunan jumlah pasien sebanyak 16.8%, lalu pada tahun 2018-2019 terjadi penurunan jumlah pasien sebanyak 72.3%. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien juga relatif fluktuatif, yang menjadi permasalahan dalam pelayanan ini adalah banyaknya pasien yang mengeluh karena hampir disetiap pelayanan, waktu yang digunakan masih terhitung cukup lama sehingga membuat pasien harus menunggu hingga berjamjam. Berdasarkan SPM yang ada,

keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran hingga tahap pemeriksaan yaitu 60 menit. Tetapi dalam kenyataannya setiap pasien masih menunggu lebih daripada 60 menit. Keluhan tersebut paling banyak didapatkan dari pasien di poliklinik penyakit dalam karena jumlah mereka lebih banyak bila dibandingkan dengan pasien dari poliklinik lainnya.

Selain itu juga diketahui dari hasil survei awal yang peneliti lakukan di RSUD tersebut pada situasi pandemi Covid 19 ini dengan pembatasan jam pelayanan di poli rawat jalan membuat beberapa pasien merasa kurang puas. Hal ini diketahui dari jawaban 6 orang pasien di poli pelayanan rawat jalan mengungkapkan, masih ada di temukan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, dan 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Oleh karena pentingnya komponen kepuasan pasien dalam menentukan mutu pelayanan yang memicu peningkatan akreditasi rumah sakit, penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Pirngadi dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr R.M Djoelham Tahun 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Pirngadi dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr R.M Djoelham Tahun 2022 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Pirngadi dan Rumah Sakit Umum Daerah Dr R.M Djoelham Tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr.Pirngadi dan RSUD Dr.R.M Djoelham.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr.Pirngadi dan RS Dr.R.M Djoelham.
- c. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr.Pirngadi dan RS Dr.R.M Djoelham.
- d. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr.Pirngadi dan RS Dr.R.M Djoelham.
- e. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr.Pirngadi dan RS Dr.R.M Djoelham.
- f. Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien di RS Dr.Pirngadi dan RS Dr.R.M Djoelham.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah menambah wawasan penulis mengenai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit terakreditasi paripurna.

1.4.2 Manfaat bagi Institusi, dan Peneliti Lain

1.4.2.1 Bagi Institusi

Menjadi masukan untuk mengembangkan sumber daya manusia dan evaluasi sebagai penentu kebijakan terkait peningkatan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit dan kepuasan pasien di rumah sakit.

1.4.2.2 Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen mutu rumah sakit, terutama tentang analisis mutu pelayanan pada rumah sakit yang terakreditasi paripurna.