

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat (1) Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks beragam, berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. (Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, 2008)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal BAB I ayat 6 menyatakan: Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Ayat 7. Indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan proses, hasil dan manfaat pelayanan. Ayat 8, pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan. (Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, 2008)

Dalam penjelasan pasal 39 ayat 2 PP RI No 58 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan standar pelayanan minimal adalah tolak ukur kinerja dalam menentukan capaian jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM-RS) merupakan alat ukur mutu layanan rumah sakit yang dapat mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan ikut berkontribusi memberi dukungan untuk pencapaian indikator kinerja kabupaten/kota bidang kesehatan yang terukur melalui Standar Pelayanan Minimum Kesehatan Kabupaten/Kota (Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, 2008).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi hal utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga pasien dapat memuaskan kebutuhannya sebagai pasien. (Depkes RI, 2014)

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misalnya menunggu terlalu lama, “provider” kurang ramah, ketrampilannya juga kurang, dokter yang

tidak handal), akan membuat pasien kecewa. Faktor Kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra suatu Rumah Sakit (Depkes R.I., 2013).

Keberhasilan Rumah Sakit tidak hanya dilihat pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, Rumah Sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri Rumah Sakit (Arie Vonikartika, 2018).

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit lebih rendah daripada yang pasien harapkan maka pasien akan merasa tidak puas. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat (Arie Vonikartika, 2018).

Peningkatan kemampuan berkomunikasi dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan juga harus menjadi perhatian manajemen Rumah Sakit karena dengan terjalinnya komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan dapat terwujud suasana yang nyaman dan akan timbul rasa saling mempercayai, saling menghormati dan menghargai. Suasana yang demikian akan mendorong pasien untuk dapat menerima tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga kekecewaan pasien tidak akan timbul atau dapat dihindarkan (Arie Vonikartika, 2018).

Dokter adalah benar-benar dianggap sebagai penentu kesembuhan, bila dilihat dari sudut pandang pasien/ masyarakat. Anggapan ini secara eksplisit ditunjukkan masyarakat dengan mendatangi praktik dokter tertentu yang terkenal. Permasalahan yang ada di rumah sakit terhadap pelayanan pasien dapat dilihat demi proses komunikasi antara dokter terhadap pasien dan sebaliknya kecermatan dan kesempatan dokter berkomunikasi dengan pasien memberi kesan bahwa pasien adalah penting di mata dokter yang mampu mendorong pasien berpartisipasi dan menuruti aturan yang ditetapkan dokter, mampukah dokter-dokter dalam kegiatan pelayanan dan membagi waktu untuk berkomunikasi (kontak) secara baik dengan pasien yang menjadi fokus perhatian sehingga timbul rasa kepuasan tersendiri terhadap pasien tersebut (Rizal Kaban, 2014).

Survei yang dilakukan di tujuh negara yaitu Inggris, Jerman, Itali, Korea, Meksiko, Spanyol, dan Finlandia mengungkapkan bahwa komunikasi efektif dokter dengan pasien adalah kunci pada perawatan dan diagnosis yang akurat pada pasien nyeri saraf. Menurut kesimpulan yang dirangkum oleh American Society of Internal Medicine, komunikasi yang baik ternyata berhasil menurunkan angka keluhan dan tuntutan hukum terhadap dokter, sebagian pasien mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan dokter tersebut kurang namun karena mereka merasa kurang diperhatikan. Dokter hendaknya bersedia mendengarkan dengan baik dan tidak menunjukkan sikap tergesa-gesa. (Harian Terbit, 2012)

Komunikasi yang baik atau efektif di antara keduanya memegang peranan yang sangat penting, baik untuk kepercayaan/ kredibilitas dokter maupun untuk kepentingan pasien. Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan upaya pelayanan medis. Ketidak berhasilan dokter menjadi masalah medis, tetapi jika dikomunikasikan dengan baik tidak akan menimbulkan perselisihan, tetapi sebaliknya jika tidak dikomunikasikan dengan baik maka pasien akan merasa tidak puas sehingga bisa menimbulkan perselisihan atau sengketa medis. (Rizal Kaban, 2014)

Komunikasi dokter dengan pasien dan keluarga adalah komunikasi yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan kesehatan atau klinikal. Pasien datang ke dokter menyampaikan

keluhannya, didengar, dan ditanggapi oleh dokter sebagai respons dari keluhan tersebut, seorang pasien yang datang berobat memiliki harapan akan kesembuhan penyakitnya, sedangkan seorang dokter mempunyai kewajiban memberikan pengobatan sebaik mungkin. (Rizal Kaban, 2014)

Salah satu masalah ketidakpuasan pasien yang dapat terjadi disebabkan komunikasi antara pasien dan dokter yang tidak efektif, dapat berdampak pada pelayanan dokter yang tidak memuaskan, apabila ada kesan dokter tidak mampu memberikan pelayanan yang timbul karena dokter tidak efektif melakukan komunikasi yang baik dengan pihak pasien, pasien tidak akan menyukai dokter tersebut, selanjutnya bila mereka memerlukan pelayanan yang serupa, mereka mencari alternatif di rumah sakit lain. Indikator kinerja rumah sakit akan menurun dan terus menurun sampai ada upaya pembenahan masalah kepuasan pasien. (Rizal Kaban, 2014)

Pelayanan seutuhnya adalah suatu bentuk transaksi bisnis di antara organisasi pelayanan medis dengan pihak individu/ masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan, di mana dalam transaksi tersebut selalu dibutuhkan bentuk-bentuk komunikasi untuk memberikan saling pengertian pada semua pihak, supaya komunikasi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dapat berlangsung tanpa saling sengketa tetapi optimal dapat dilangsungkan secara harmonis. (Rizal Kaban, 2014).

Undang-Undang No. 44 tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, 2008).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien yang memerlukan suatu penyembuhan, pemulihan, dan peningkatan taraf kesehatan. Rumah sakit sebagai badan pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Kebutuhan seperti pelayanan tepat waktu, pelayanan yang efektif dan efisien, serta lingkungan yang aman mempengaruhi kepuasan pasien di sarana pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tujuan pemberian pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu tanda baiknya mutu pelayanan yang diberikan. Pasien yang puas akan patuh akan instruksi dan meneruskan perawatan selanjutnya. Untuk itu, diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada (Kesehatan, 2015)

Setiap pasien yang mengunjungi suatu unit pelayanan kesehatan mempunyai keinginan atau harapan mendapatkan kepuasan terutama dalam pelayanan dokter spesialis. Kepuasan bagi pasien menyangkut antara lain : ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan, kelancaran komunikasi dengan petugas kesehatan, keramahan dan keprihatinan terhadap penderitaan pasien, serta berbagai kemampuan lainnya. Kepuasan pasien tercapai apabila harapannya telah terpenuhi yang dinyatakan dalam perasaan senang atau puas (Supartiningsih, 2017)

Salah satu sumber daya manusia yang memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan dan inap di rumah sakit adalah dokter spesialis. Secara umum pelayanan dokter spesialis yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Seorang dokter harus menjalani pendidikan profesi dokter pasca sarjana (spesialis) untuk dapat menjadi dokter spesialis sebagai tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit. Namun, pengaturan pelayanan medik khususnya dokter spesialis sampai saat ini masih menghadapi berbagai kendala yaitu tenaga spesialis masih kurang dan belum merata di berbagai daerah di Indonesia, ketidakseimbangan tenaga medik dan sarana dan prasarana kesehatan rumah sakit, berbagai peraturan yang belum dilaksanakan dengan baik, dan perilaku dokter sebagai tenaga medis menimbulkan permasalahan seperti kurangnya komunikasi antara

dokter dengan pasiennya yang pada akhirnya sangat memengaruhi kualitas pelayanan medik di rumah sakit (Azwar, 2005).

Peran sumber daya manusia seperti dokter spesialis menjadi sangat penting, karena kinerja dokter spesialis tersebut mencerminkan kinerja rumah sakit itu sendiri. Apabila persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dokter spesialis kurang baik, maka berdampak terhadap kinerja rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan (terapi) yang diberikan dokter spesialis. Aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan aspek keandalan (reability), aspek ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan aspek empati (empathy), dan aspek penampilan rumah sakit (tangible) (Parasuraman et al., 1988).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila perilaku professional dokter dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan pasien/keluarga. Perilaku professional dokter dalam melaksanakan tugas profesinya harus menjunjung tinggi sikap humanisme, profesionalisme, memegang teguh etika kedokteran, etika sosial dan etika nasional. Tahapan dokter spesialis pemberian pelayanan kesehatan meliputi tahapan, anamnesis, pemeriksaan fisik, pemberian terapi dan terminasi (Maulana, 2016; Patricia dan Potter, 2005; Uripni, 2002). Dokter spesialis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ramah, nyaman, peduli dan mampu mengakomodasi kebutuhan pasien, merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan. Meskipun dalam kenyataan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih berorientasi pada kepentingan provider daripada kepentingan pasien dan masyarakat.

Penelitian Baequny (2009) mengungkapkan bahwa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dokter keluarga terdapat 10% yang mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan dokter terkait dengan penyakitnya. Mereka hanya diberikan informasi tentang hasil pemeriksaan tanda vital seperti tekanan darah dan pemeriksaan suhu, dokter hanya menyebutkan jenis penyakit yang mungkin dideritanya tanpa menjelaskan mengenai penyebab, cara pencegahan maupun penularan dan cara perawatan secara lebih terinci.

Di Indonesia memiliki total 2.831 rumah sakit pada tahun 2017 yang terdiri dari 2.267 rumah sakit umum dan 564 rumah sakit khusus. Berdasarkan penyelenggaranya, rumah sakit di Indonesia terbagi ke dalam tiga kategori, yaitu rumah sakit yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat (Kementarian, TNI, Polri, dan BUMN), pemerintah daerah (propinsi, kabupaten, dan kota), dan swasta. Sebanyak 64% rumah sakit di Indonesia diselenggarakan oleh swasta, sisanya 27% oleh pemerintah daerah dan 9% oleh pemerintah pusat. Propinsi dengan jumlah rumah sakit paling banyak adalah Jawa Timur yang memiliki 379 rumah sakit dan yang paling sedikit adalah Kalimantan Utara yang hanya memiliki 10 rumah sakit. Rumah sakit umum tersebar di seluruh propinsi, sedangkan rumah sakit khusus tidak terdapat di 2 propinsi, yaitu Papua Barat dan Kalimantan Utara. (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Untuk rasio dokter spesialis pada tahun 2017 mencapai angka realisasi 13,6/100.000 penduduk dengan target 10,4/100.000 penduduk (Kemenkes RI, 2017)

Di Sumatera Utara, jumlah rumah sakit Pemerintah 60 (29,13 %), sedangkan rumah sakit swasta sebanyak 146 (70,87 %). Dengan jumlah rumah sakit paling banyak di Medan, jumlah rumah sakit pemerintah ada 10, sedangkan jumlah rumah sakit swasta 62. (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara, 2018)

Rumah Sakit Umum Royal Prima merupakan rumah sakit swasta yang berdiri di kota Medan, Propinsi Sumatera Utara. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada pelayanan di instalasi rawat jalan poli spesialis kandungan (Obgyn) dan anak Rumah Sakit Umum Royal Prima. Pasien rawat jalan di poliklinik RSU Royal Prima pada bulan Juni berjumlah 1869 pasien.

Mengingat pentingnya mendalami tentang kepuasan pasien maka perlu dilakukan penelitian "Analisa Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan (Mutu) dan

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan (jasa) dan pelayanan dokter spesialis terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan Tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan (jasa) dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Dokter Spesialis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan Tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (jasa) berupa bukti langsung, daya tanggap dan empati dari pelayanan dokter spesialis di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis dilihat dari segi empati, kendali, rasa percaya, keterbukaan diri, dan konfirmasi terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan ketrampilan peneliti tentang permasalahan tingkat kepuasan pasien dalam memajukan pelayanan suatu rumah sakit serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (jasa) berupa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dari pelayanan dokter spesialis di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter spesialis dilihat dari segi empati, kendali, rasa percaya, keterbukaan diri, dan konfirmasi terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan

2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, akan memberikan informasi dan masukan terhadap pihak rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien sehingga pasien merasa puas.

3. Bagi Dokter Spesialis

Diharapkan dokter spesialis agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan tepat terhadap pasien sehingga pasien merasa puas

4. Bagi Pasien

Diharapkan pasien merasa puas terhadap pelayanan dokter spesialis di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan