

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan salah satu aspek terpenting dalam sistem kesehatan yang berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Sebagai lembaga kesehatan yang menyediakan berbagai layanan medis, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang berkualitas, aman, dan efektif. Berbagai faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, tantangan yang dihadapi, serta pentingnya peningkatan mutu dalam konteks kesehatan masyarakat.

Banyak rumah sakit berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, meskipun sering menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatannya adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya. Rumah sakit, terutama di daerah terpencil, mengalami kesulitan dalam memfasilitasi pengadaan alat medis terbaru atau pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Beban kerja yang tinggi dan tekanan untuk memenuhi target juga dapat memengaruhi konsentrasi dan kualitas pelayanan yang dapat menyebabkan kelelahan pada tenaga medis, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat penting untuk mencapai tujuan kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada pemulihan yang lebih cepat dan pengurangan angka komplikasi serta mortalitas. Meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, yang penting untuk partisipasi aktif dalam program kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam sistem kesehatan yang berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) memiliki peranan signifikan dalam menyediakan layanan kesehatan, terutama bagi pasien rawat jalan di poli psikiatri. Kesehatan mental menjadi isu yang semakin diperhatikan, mengingat meningkatnya prevalensi gangguan mental di Masyarakat.(WHO, 2020)

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Rumah Sakit, yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik di bidang kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3)

“Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Dapat diartikan bahwa kesehatan merupakan salah satu hak asasi yang fundamental bagi setiap penduduk di Indonesia.(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020)

Sebagai upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain dilakukan upaya promotif dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif. Upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan. Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 meningkat menjadi 2.985 pada tahun 2020. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2019 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 533 Rumah Sakit Khusus (RSK).(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020)

Rumah sakit dikelompokkan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, menjadi Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D. Jumlah rumah sakit (RS) di Indonesia menurut kelas terbanyak yaitu tipe C (1.550 RS) sebesar 51,9%, kemudian kelas D dan D Pratama (877 RS) sebesar 29,4%, kelas B (436 RS) sebesar 14,6%, dan kelas A (60 RS) sebesar 2,0%.(Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020)

Penyakit terkait dengan kejiwaan atau kesehatan mental kini menjadi perhatian banyak pihak termasuk timbulnya kepekaan di masyarakat terhadap kasus-kasus kesehatan mental di masyarakat. Penyediaan pelayanan kesehatan jiwa di rumah sakit umum daerah masih belum merata. Perbandingan antara psikiater dan per 100.000 penduduk adalah 0,41 dimana rata-rata yang diharapkan adalah minimal satu.(WHO, 2020)

Tingkat admisi pasien baru dengan gangguan mental di Indonesia dari total 49 rumah sakit jiwa di seluruh Indonesia selama tahun 2020 adalah sebanyak 55.700 kasus, sedangkan total pasien rawat inap kasus lama mencapai 187.590 kasus. (WHO, 2020) Indonesia National Adolescent Mental Health Survey (INAMHS), survei kesehatan mental nasional pertama yang mengukur angka kejadian gangguan mental pada remaja 10 – 17 tahun di Indonesia, menunjukkan bahwa satu dari tiga remaja Indonesia memiliki masalah kesehatan mental sementara satu dari dua puluh remaja Indonesia memiliki gangguan mental. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa gangguan mental yang paling banyak diderita oleh remaja adalah gangguan cemas (gabungan antara fobia sosial dan gangguan cemas menyeluruh) sebesar 3,7%, diikuti oleh gangguan depresi mayor (1,0%), gangguan perilaku (0,9%), serta gangguan stres pasca-trauma (PTSD) dan gangguan pemusatan perhatian dan hiperaktivitas (ADHD) masing-masing sebesar 0,5%. (Basrowi, 2024)

Menurut data Dinas Kesehatan Sumatera Utara pada survei yang dilakukan pada tahun 2018 terdapat 18.014 kasus kejiwaan dengan gejala psikosis dengan perbandingan daerah perkotaan dan desa tidak jauh berbeda. Pasien dengan gejala gangguan mood dan gangguan mental emosional sebanyak 45.674 kasus.

Metode Servqual (akronim dari kata “layanan” dan “kualitas”) digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan berdasarkan parameter evaluasi standar. Metode ini didasarkan pada lima kesenjangan yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diharapkan dan diterima. Metode Servqual (akronim dari kata “layanan” dan “kualitas”) digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan berdasarkan parameter evaluasi standar. Metode ini didasarkan pada lima kesenjangan yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diharapkan dan diterima. (Jonkisz A, 2022)

1.2 Rumusan masalah

Kurangnya tenaga kesehatan akan sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan baik dari segi kualitas pelayanan yang diberikan maupun beban kerja pada tenaga kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu peran manajemen di rumah sakit sangat diperlukan untuk berjalannya pelayanan kesehatan. Pemahaman mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit perlu dilakukan guna memaksimalkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Oleh karena hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri di RSUD Aek Kanopan.

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri di RSUD Aek Kanopan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan poli rawat jalan RSUD Aek Kanopan.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menilai tingkat kualitas layanan poli psikiatri RSUD Aek Kanopan menggunakan dimensi Servqual daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri.
2. Menilai tingkat kualitas layanan poli psikiatri RSUD Aek Kanopan menggunakan dimensi Servqual empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri.
3. Menilai tingkat kualitas layanan poli psikiatri RSUD Aek Kanopan menggunakan dimensi Servqual keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri.
4. Menilai tingkat kualitas layanan poli psikiatri RSUD Aek Kanopan menggunakan dimensi Servqual bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri.
5. Menilai tingkat kualitas layanan poli psikiatri RSUD Aek Kanopan menggunakan dimensi Servqual jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli psikiatri.

1.4 Manfaat penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan kesehatan RSUD Aek Kanopan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan jiwa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan kesehatan jiwa.
2. Menyusun rekomendasi untuk peningkatan mutu pelayanan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, guna meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

