

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, namun saat ini banyak mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit harus diberikan dengan sebaik-baiknya mengingat bidang tersebut berurusan dengan nyawa pasien. Dokter sebagai salah satu tenaga medis yang menjadi pintu gerbang pasien berobat ke rumah sakit harus terpenuhi baik secara kuantitas maupun kualitas. Dokter yang mencukupi jumlahnya atau sebanding dengan jumlah pasien dan memiliki mutu kerja yang baik dalam memberikan pelayanan pengobatan sudah pasti dapat memuaskan pasien.

Faktanya jumlah dokter di Indonesia masih kurang. Hal ini dibuktikan data Konsil Kedokteran Indonesia tahun 2016 bahwa rasio dokter dengan penduduk Indonesia adalah 1 dokter untuk 2.770 penduduk. Rasio ini lebih tinggi dari rasio ideal menurut standar *World Health Organization* (WHO) yaitu 1 orang dokter untuk 2.500 penduduk. Dibandingkan dengan dokter di negara-negara maju rasionya 1 dokter untuk 391 penduduk (*American Medical Association*) (Viola, 2017).

Untuk memenuhi kebutuhan dokter dan menyiapkan tenaga dokter yang bermutu baik di bidangnya, salah satu program yang diterapkan pemerintah melalui Komite Internsip Dokter Indonesia (KIDI) adalah menyelenggarakan Program Internsip. Program Internsip merupakan suatu program magang bagi dokter yang baru menyelesaikan masa pendidikan profesi, dengan tujuan untuk menerapkan kompetensi yang diperoleh selama pendidikan, secara terintegrasi, komprehensif, mandiri serta menggunakan pendekatan kedokteran keluarga dalam rangka pemahiran dan penyelarasan antara hasil pendidikan dengan praktik di lapangan (Abdulmuin, 2019).

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Pendidikan Kedokteran, program internsip adalah pemahiran dan pemandirian dokter yang merupakan bagian dari program penempatan wajib sementara, paling lama 1 (satu) tahun dan merupakan bagian dari pendidikan profesi yang diselenggarakan oleh Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi dengan tujuan menjamin pemerataan lulusan terdistribusi ke seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam menjalani program internsip, dokter memiliki tugas sesuai dengan Standar Kompetensi Dokter (Konsil Kedokteran Indonesia, 2012) meliputi tujuh area yaitu: 1) profesionalitas yang luhur; 2) mawas diri dan pengembangan diri; 3) komunikasi efektif; 4) pengelolaan informasi; 5) landasan ilmiah ilmu kedokteran; 6) keterampilan klinis dan 7) pengelolaan masalah kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan di suatu pelayanan kesehatan hampir harus selalu dapat memuaskan pasien, maka dari itu sering disebut sebagai pelayanan yang berkualitas. Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Menurut Azwar, mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan

kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien maka sempurna kepuasan tersebut makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kedokteran (Supartiningsih, 2017).

Menurut Kotler, mutu pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Hal ini karena kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Supranto, 2015). Mutu jasa yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas jasa kedokteran di rumah sakit khususnya dalam pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat (UGD).

Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Dengan terpenuhinya mutu pelayanan dokter di rumah sakit, diharapkan kepuasan pasien yang datang berobat ke suatu rumah sakit terpenuhi dan selanjutnya memberi efek pada meningkatnya citra rumah sakit dan semakin meningkatnya jumlah kunjungan pasien. Begitu kompleksnya ilmu dan praktek kedokteran pada gilirannya diikuti dengan meningkatnya berbagai tuntutan profesi terhadap kualitas pelayanan dokter. Khusus di UGD, pelayanan kesehatan kepada pasien sangat memerlukan dokter dengan kualitas kerja yang baik. Pelayanan pada keadaan gawat darurat harus mengupayakan efisiensi dan efektifitas. Sedapat mungkin dokter menyelamatkan sebanyak-banyaknya pasien yang datang ke UGD dalam waktu sesingkat-singkatnya. Dokter dituntut untuk dapat melakukan tindakan secepat dan setepat mungkin. Kemampuan konsep, teori dan pengalaman penanganan keadaan gawat darurat sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tindakan.

RSU Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar dan salah satu rumah sakit pendidikan serta pusat rujukan bagi masyarakat khususnya Kota Medan dan masyarakat Sumatera Utara pada umumnya. RSU Royal Prima Medan telah melaksanakan kegiatan pelayanan rumah sakit untuk masyarakat umum berupa kegiatan berupa kegiatan konsultasi, rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medik. RSU Royal Prima Medan adalah sebuah rumah sakit tipe B Pendidikan, sehingga wajar ada ditemukan dokter internsip. Salah satu unit yang memerlukan layanan yang serba cepat dan paling banyak dikunjungi pasien selama 24 jam adalah UGD. Hasil survei awal peneliti diketahui jumlah kunjungan pasien ke UGD cenderung meningkat, sehingga perlu diimbangi dengan kesiapan tenaga kesehatan khususnya dokter dalam memberikan pelayanan. Jumlah pasien yang berkunjung ke UGD pada tahun 2017 sebanyak 22.083 pasien dan meningkat tahun 2018 menjadi 28.361 pasien.

Hasil wawancara dengan 10 orang pasien/keluarga pasien di UGD tentang kepuasan terhadap mutu pelayanan dokter internsip, 4 orang merasa kurang puas dan 6 orang menyatakan puas. Pasien/keluarga pasien yang merasa kurang puas umumnya mengatakan dokter terkesan buru-buru memberikan pelayanan sehingga pasien/keluarga pasien tidak memiliki kesempatan banyak untuk bertanya atau mengeluhkan kondisi pasien (Hasil Survei Awal di RSU Royal Prima Medan, September 2019).

Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry (2015), mutu pelayanan dokter berbasis pengguna berarti secara konsisten harus memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Sugiarto (2017), mengatakan mutu pelayanan adalah penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat jasa

tersebut disampaikan dan penyampaianannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Penilaian mutu pelayanan muncul berdasarkan persepsi konsumen setelah mendapatkan dan merasakan suatu pelayanan. Dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dokter adalah penilaian yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan oleh dokter.

Mutu pelayanan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014), dapat dinilai melalui beberapa tolok ukur, antara lain: kehandalan (*reliability*) yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya; daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan atau kesiapan untuk memberikan pelayanan, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan, empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pasien.

Beberapa penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan maupun mutu pelayanan rumah sakit secara umum yaitu penelitian Adelia & Nurtjahjanti (2016), dengan temuan bahwa ada hubungan positif signifikan antara mutu pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan yang berarti bahwa semakin tinggi mutu pelayanan dokter praktik maka semakin tinggi kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan.

Penelitian Supartiningsih (2017) dengan temuan bahwa *tangibel* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian Jaya dan Syarufudin (2015) dengan temuan bahwa mutu pelayanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 gedung A, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelagggannya, baik pada tingakta kinerja maupun tingkat harapan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di lokasi penelitian, dilakukan penelitian ini dengan judul: “Analisis Mutu Pelayanan Dokter Internsip terhadap Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSU Royal Prima Medan.”

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kehandalan dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan?
2. Apakah ada pengaruh daya tanggap dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan?
3. Apakah ada pengaruh jaminan dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan?
4. Apakah ada pengaruh empati dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh jaminan dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan.

4. Untuk menganalisis pengaruh empati dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara ilmiah maupun aplikatif.

1. Manfaat Ilmiah

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi ilmiah tentang mutu pelayanan dokter internsip terhadap kepuasan pasien di UGD RSU Royal Prima Medan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik yang ada kaitannya dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Aplikatif

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh tenaga medis (dokter internsip khususnya) untuk mengevaluasi sendiri mutu pelayanannya guna upaya perbaikan dan peningkatan sehingga dapat diwujudkan kepuasan pasien yang maksimal.