

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam upaya memenuhi tuntutan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan, maka rumah sakit harus dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa kegiatan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan gambaran dari suatu jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan kebutuhan

kepuasan pasien (Kotler, 2005). Pada pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian yang sangat penting dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. (Azwar, 2007).

Pada pelayanan petugas kesehatan lebih sering dan lebih lama waktunya berinteraksi dengan pasien, sehingga perannya menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Depkes, 2011). Kondisi ketidakpuasan akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien yang pada akhirnya pasien akan lari pada institusi pelayanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasien dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal (Assaf, 2009).

Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya merupakan rumah sakit milik pemerintah kota Surabaya dengan klasifikasi rumah sakit Tipe C. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi oleh RSI A.Yani merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan IGD sebagai salah satu fasilitas pelayanan pokok yang diberikan kepada masyarakat.

Indikator dalam mutu pelayanan digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu kepuasan tertentu, berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan, perbaikan dan evaluasi di RSI A. Yani Surabaya.

Berdasarkan laporan Standar Pelayanan Minimal RSI A. Yani Surabaya tahun 2019 pada indikator kepuasan pasien di IGD dikatakan belum tercapai sesuai dengan target. IGD ialah salah satu instalasi bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Musliha,2010). Yang telah ditentukan oleh rumah sakit.

Tabel 1.1 kepuasan pasien pelayanan IGDRSI A. Yani Surabaya pada bulan Januari sampai Desember Tahun 2019

NO.	Bulan	Capaian (%)	Target (%)
1.	Januari 2019	77	≥ 90
2.	Februari 2019	85	
3.	Maret2019	84,98	
4.	April 2019	75,55	
5.	Mei 2019	79,36	
6.	Juni 2019	77,76	
7.	Juli 2019	79,50	
8.	Agustus 2019	80	
9.	September 2019	81	
10.	Oktober 2019	81	
11.	November 2019	82	
12.	Desember 2019	82,95	
	Rata-Rata	80,50	

Sumber :Standar Pelayanan Minimal (SPM) IGD RSI A. Yani Surabaya

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa Pada bulan januari data kepuasan pasien pelayanan IGD sebesar 77%, pada bulan febuari data kepuasan pasien pelayanan IGD sebesar 85%, sedangkan pada bulan maret sebesar 84,98%,

april 75,55%, mei 79,36%, juni 77,76%, juli 79,50%, agustus 80%, september 81%, oktober 81%, november 82%, desember, 82,95%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa belum tercapainya indikator kepuasan pasien di IGD dengan rerata sebesar 80,50% pada bulan januari - desember. Hasil tersebut merupakan nilai pencapaian kurang dari target kepuasan pasien rumah sakit yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

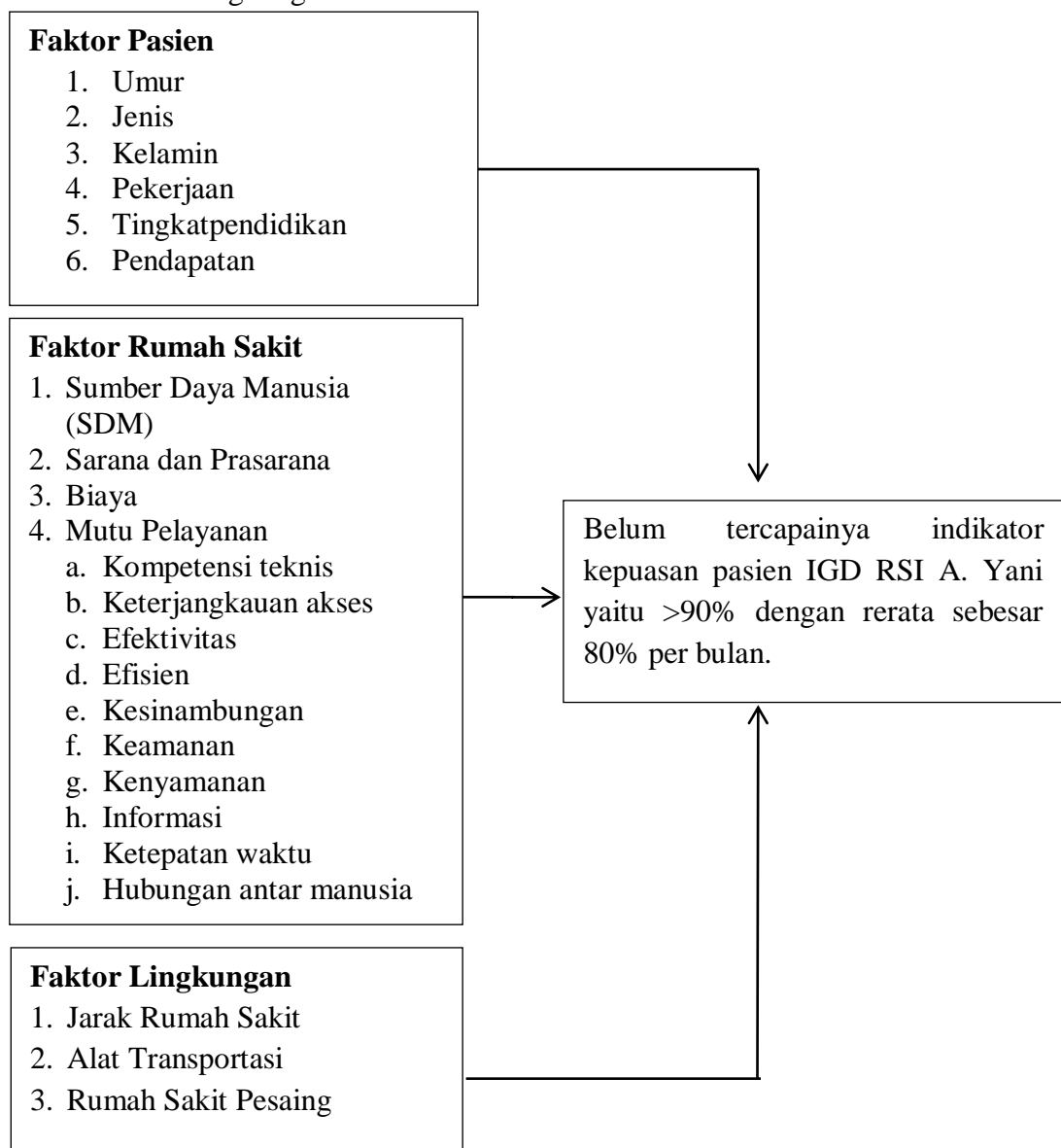
Kepuasan bukan hanya pada proses pelayanan saja tetapi juga kualitas sumber daya manusia yang ada di dalam rumah sakit, kualitas proses pelayanan oleh dokter maupun petugas kesehatan berdampak terhadap kepuasan pasien (Saraswati, 2007). Pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut (Tjiptono,2004).Sehingga mempertahankan pelanggan lebih penting dari pada menarik pelanggan dan untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberi kepuasan kepada pelanggan (Kotler, 1997).

Pelanggan atau pasien yang puas terhadap petugas dalam melakukan pemeriksaan kesehatan akan mudah menjalin hubungan baik dan mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan. Hal tersebut menimbulkan rasa percaya pasien terhadap petugas maupun dengan rumah sakit untuk menggunakan lagi pelayanannya sehingga mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan kepuasan lebih baik (Mustikasiari, 2006). Oleh karena itu penting dilakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pada pelayanan IGD RSI A. Yani Surabaya sehingga dapat dijadikan

masukannya bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan dengan menggunakan teori Pohan (2007) dan Wilkie (1994).

1.2 Kajian Masalah

Belum tercapainya indikator kepuasan pasien pada IGD dengan rerata sebesar 80% dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor pasien, faktor rumah sakit dan faktor lingkungan.



Gambar 1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa kajian masalah pada pelayanan IGD.

RSI A. Yani Surabaya adalah belum tercapainya indikator kepuasan pasien dengan rerata sebesar 80%.Kepuasan pasien digunakan untuk mengukur seberapa berhasil organisasi tersebut menciptakan suatu pelayanan yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan. Kurangnya standar ideal kepuasan pelanggan pada pelayanan IGD RSI A. Yani Surabaya kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

1.2.1 Faktor Pasien

1. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati (Depkes RI, 2009). Umur merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari target.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk sebagai sarana atau sebagai akibat digunakannya proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan itu. Sebagai tambahan, sering kali tampak ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti pada manusia (Depkes RI, 2009). Jenis kelamin merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari target dikarenakan ada sebagian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya.

3. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI, 2009). Pekerjaan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari target. dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya. Jika pekerjaannya mendapatkan gaji perbulan yang kurang dari biaya pelayanan yang diinginkan, secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien.

4. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari suatu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap pra-sekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang (Depkes RI, 2009). Tingkat pendidikan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dari target dikarenakan jika tingkat pendidikan semakin tinggi secara tidak langsung akan meminta kualitas pelayanan yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

5. Pendapatan

Tingkat pendapatan masyarakat juga berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan kesehatan yang ada. Masyarakat akan memilih yang tarifnya sesuai dengan tingkat pendapatan.

1.2.2 Faktor Rumah Sakit

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan IGD. Sumber daya manusia meliputi tenaga medis, non medis serta tenaga lainnya dari beberapa tenaga tersebut mungkin perlu ditingkatkan sehingga kinerja operasional menjadi meningkat. Terutama peran petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan. Jika jumlah dan jenis petugas kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan pasien kemungkinan akan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Salah satu aspek terpenting adalah SDM yakni mencakup seluruh pegawai rumah sakit, karena sumber daya manusia merupakan faktor penentu dari kepuasan. SDM merupakan titik sentral dalam penyelenggaraan rumah sakit harus mampu memahami keinginan dan kebutuhan pasien, dengan upaya memberikan pelayanan prima, dengan harapan pasien merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Sumber daya manusia merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan kurang dari standar dikarenakan kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang bisa dilihat mata maupun teraba oleh panca indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu gedung ataupun bangunan gedung

itu sendiri. Prasarana adalah benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Permenkes RI Nomor 56, 2014). Sarana prasarana merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standar dikarenakan kurangnya rasa keamanan dan kenyamanan dalam perawatan.

3. Biaya

Biaya adalah nilai sesuatu yang dikorbankan dan diukur dalam satuan uang untuk memperoleh aktiva yang diimbangi dengan pengurangan aktiva atau penambahan utang atau modal. Biaya merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standar dikarenakan pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

4. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2004). Mutu menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dan menunjukkan kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

1.2.3 Faktor Lingkungan

1. Jarak Rumah Sakit

Keterjangkauan atau akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berhubungan dengan dapat diterima atau tidaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai budaya, kepercayaan dan perilaku. Akses organisasi adalah sejauh mana layanan kesehatan itu diatur, agar memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pasien atau konsumen. Akses bahasa, artinya pasien harus dilayani dengan menggunakan bahasa atau dialog yang dapat dipahami oleh pasien (Pohan, 2007). Jarak rumah sakit merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standar dikarenakan jarak rumah sakit tersebut kurang strategis bagi pasien.

2. Alat Transportasi

Transportasi didefinisikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan (Nasution, 2008). Alat transportasi

merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standar dikarenakan alat transportasi yang dijangkau sulit dicari.

3. Rumah Sakit Pesaing

Persaingan dalam konteks pemasaran adalah keadaan dimana perusahaan pada pasar produk atau jasa tertentu akan memperlihatkan keunggulannya masing-masing, dengan atau tanpa terikat peraturan tertentu dalam rangka meraih pelanggannya (Kotler & Keller, 2002). Rumah sakit pesaing merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan kurang dari standar dikarenakan ada beberapa pelayanan kesehatan yang ada di sekitar rumah sakit tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan kajian masalah, penelitian ini di batasi hanya pada mutu pelayanan IGD RSI A. Yani dan kepuasan pasien.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh mutu pelayanan IGD RSI A. Yani Surabaya terhadap kepuasan pasien.

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh mutu pelayanan IGD RSI A. Yani Surabaya terhadap kepuasan pasien.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor pasien meliputi, Umur, Jenis kelamin, Pekerjaan, Tingkat pendidikan, Pendapatan
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan meliputi, kompetensi teknis, Keterjangkauan akses, Efektivitas, Efisiensi, Kesenambungan, Keamanan, Kenyamanan, Informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien IGD RSI A. Yani Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di IGD RSI A. Yani Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai penerapan teori dan pengetahuan yang telah didapat dalam perkuliahan ke dalam judul yang akan diteliti dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Mendapatkan informasi mengenai mutu pelayanan IGD RSI A. Yani.
2. Sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan.
3. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada pelayanan IGD RSI A. Yani.

1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

1. Dengan adanya penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa STIKES Yayasan Dr. Soetomo Surabaya.