

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menyebutkan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Di Indonesia rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang pola tarif perjan rumah sakit, rawat jalan merupakan pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa diharuskan untuk menginap di rumah sakit. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (Kotler, 2000: 40), lima faktor yang dapat digunakan untuk menilai kualitas jasa yaitu:

1. *Reliability* : artinya keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat
2. *Responsiveness* : artinya daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. *Assurance* : artinya jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan
4. *Empathy* : artinya kesediaan untuk peduli memberikan perhatian pribadi pada pelanggan
5. *Tangibles* : artinya berwujud adalah penampilan fisik dan peralatan personal dan materi komunikasi.

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien tidak akan puas. Ketidakpuasan

terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2004). Sehingga sebuah rumah sakit perlu mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya.

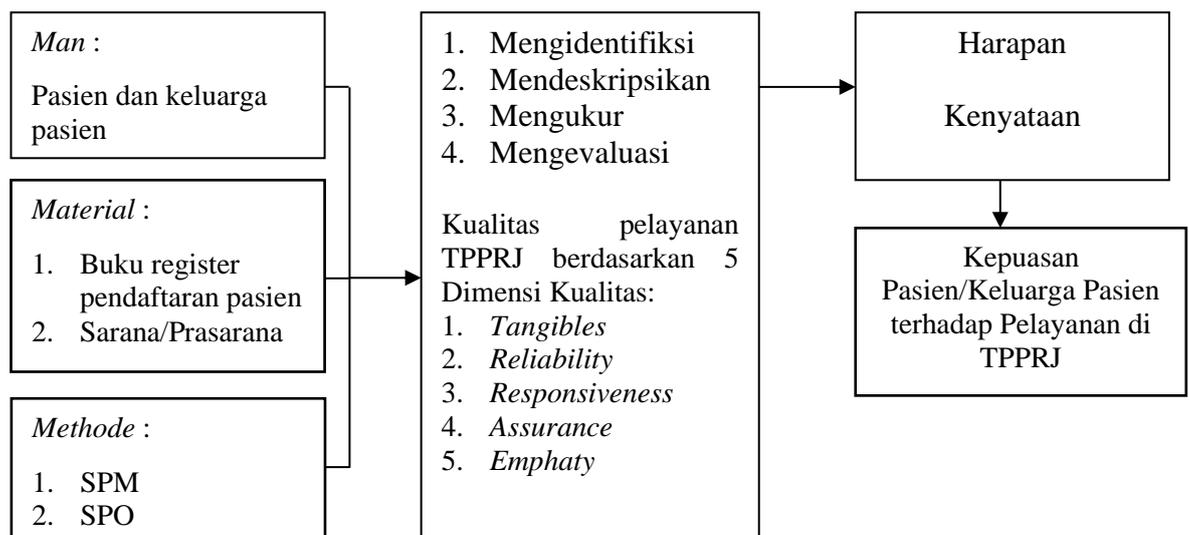
RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono merupakan rumah sakit yang telah terakreditasi KARS Tingkat Madya. Berdasarkan wawancara dengan pihak RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan survei kepuasan pasien/keluarga pasien, khususnya di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran dari pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun sudah ada kotak saran dan saluran telepon khusus keluhan.

Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya (Efendi, 2009).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien diperlukan, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan tersebut yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) yang telah diselenggarakan oleh rumah sakit dapat memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan untuk melakukan penelitian tentang identifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya dengan menggunakan 5 dimensi kualitas yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Dengan demikian diharapkan dapat sebagai masukan bagi rumah sakit demi meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah diatas, peneliti mengidentifikasi masalah dengan *Man* yaitu pasien atau keluarga pasien. *Material* : Buku register pendaftaran rawat jalan dan sarana/prasarana. *Methode*: SPM tentang Rumah Sakit mengenai kepuasan pasien rawat jalan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien berdasarkan indikator 5 dimensi kualitas yaitu: Bukti Fisik

(*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) pada pasien/keluarga pasien rawat jalan RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya?”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di TPPRJ RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) pada kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan dan harapan pasien/keluarga pasien berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) pada kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

3. Mengukur tingkat kepuasan berdasarkan harapan dan kenyataan dan harapan terhadap dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) pada kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.
4. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) berdasarkan 5 dimensi kualitas Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Serta sebagai syarat kelulusan untuk meraih gelar Amd.Kes.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan dalam memperbaiki atau meningkatkan kualitas dalam kegiatan pelayanan kepada pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RS TNI AU Soemitro Lanud Muljono Surabaya.

1.5.3 Bagi STIKES Yayasan RS. Dr. Soetomo Surabaya

Diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran, referensi bagi perpustakaan, serta dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan judul dan topik yang sama.