

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang No. 44 Tahun 2009, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komperhensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit khususnya Instalasi Gawat Darurat mempunyai tujuan agar mencapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (*to save life and limb*) dengan *respon time* selama 5 menit dan waktu definitif kurang dari 2 jam. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan pasien gawat darurat yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat seringkali harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan.

Mutu pelayanan rumah sakit telah di atur dalam akreditasi rumah sakit yang ada pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 012 Tahun 2012 Tentang Akreditasi Rumah Sakit pada Bab 1 Pasal 1, menyatakan bahwa:

“Akreditasi Rumah Sakit, adalah pengakuan terhadap Rumah Sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri, setelah dinilai bahwa Rumah Sakit itu memenuhi Standar Pelayanan

Rumah Sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit secara berkesinambungan.

Pengertian Mutu Pelayanan itu sendiri yakni Kualitas pelayanan merupakan kepuasan yang didapatkan pelanggan sepenuhnya (Tampubolon, 2020). Menurut indikator kinerja rumah sakit, Depkes RI (2010), kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Adapun indikator kepuasan pelayanan keperawatan bagi pasien, yaitu pendekatan dan sikap perawat, emosi pasien saat kunjungan pertama, kualitas informasi, proses kontrak masa tunggu dan sarana publik yang tersedia, sehingga baik buruknya pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang diberikan petugas rumah sakit itu sendiri terhadap respon masyarakat. Salah satu dengan melihat jumlah kunjungan pasien yang datang untuk berobat kembali ke rumah sakit yang bersangkutan apakah terjadi peningkatan atau penurunan angka kunjungan dibandingkan dengan kunjungan ke rumah sakit lainnya yang sejenis.

Kepuasan pasien adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh sebab itu kepuasan pasien adalah suatu tolak ukur kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dibagi dengan apa yang menjadi kebutuhan pasien, keinginan pasien dan harapan dari pasien itu sendiri (Nurlina, 2018). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit (Tampubolon, 2020).

Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di instalasi gawat darurat secara baik dan benar dengan menggunakan pendekatan *literature review*.

1.2. Rumusan Masalah

Tabel 1. 1 Membangun Rumusan Masalah Berdasarkan *PICO(S) framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
Population	Pasien	Pasien Instalasi Gawat Darurat
Intervention/Indicators	Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien	Peran kualitas pelayanan
Compration	Memberikan kepuasan pasien yang bermutu	-
Outcome	Kepuasan Pasien	-
Stydy Design	Kuantitatif	Semua studi

Rumusan masalah berdasarkan topik dan argument yang telah didapatkan adalah:

“Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat dengan menggunakan pendekatan *literature review*?”

Tabel 1. 2 Penyusunan Rumusan Masalah Berdasarkan Topik Penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
Kepuasan Pasien di IGD	1. Apakah ada kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat? 2. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dengan menggunakan pendekatan *literature review*

1.3.2 Tujuan Khusus

1) Mengidentifikasi Mutu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat

- 2) Mengidentifikasi Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat
- 3) Mengidentifikasi pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan pengetahuan, hardskill, dan softkill mahasiswa, sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.