

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat perlu dipertimbangkannya mutu pelayanan agar mendapatkan penilaian baik dari pengguna jasa, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien atau pengguna jasa, yang dimana dapat dilakukan dengan cara melalui peningkatan dalam pelayanan Rumah Sakit. Menurut (PERMENKES No.80, 2020) tentang Komite Mutu Rumah Sakit. Rumah Sakit wajib menyelenggarakan tata kelola mutu untuk meningkatkan mutu Rumah Sakit dan mempertahankan standar pelayanan Rumah Sakit. Penyelenggaraan tata kelola mutu melalui pembentukan komite mutu sesuai dengan kebutuhan, ketersediaan sumber daya dan beban kerja Rumah Sakit.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit mengatakan bahwa, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI No.3, 2020).

Rumah Sakit Surabaya Medical Service merupakan salah satu jenis rumah sakit swasta dalam kelas rumah sakit bertipe D. Yang beroperasi sejak 17 April 2004,

menempati gedung milik PUSKUD JATIM dibawah pengelolaan Yayasan Puja Husada yang berlokasi di Jl. Kapuas No.2 Surabaya. Rumah Sakit Surabaya Medical Service memiliki jumlah pegawai 80 orang dari beberapa bidang. Rumah Sakit Surabaya Medical Service memberikan beberapa jenis pelayanan, salah satunya pada pelayanan instalasi rawat jalan.

Berdasarkan observasi diperoleh data kunjungan pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service ditunjukkan pada Tabel 1.1, dibawah ini :

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien pada Instalasi Rawat Jalan Tahun 2019 – 2021

Rumah Sakit Surabaya Medical Service

Tahun	Jumlah Kunjungan
2019	5411 Kunjungan Pasien
2020	3846 Kunjungan Pasien
2021	3767 Kunjungan Pasien

Sumber : Data Sekunder 2019 – 2021 RS SMS

Pada Tabel 1.1, jumlah kunjungan pasien pada instalasi rawat jalan selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan jumlah kunjungan. Berdasarkan penelitian dari (Purnamasari, 2020) mengatakan bahwa penurunan jumlah kunjungan dapat terjadi karena jumlah pasien yang sakit berkurang atau pelayanan yang diberikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat.

Berdasarkan studi pendahuluan berupa survei untuk evaluasi pengukuran mutu pelayanan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 20 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service. Peneliti mendapatkan informasi sebanyak

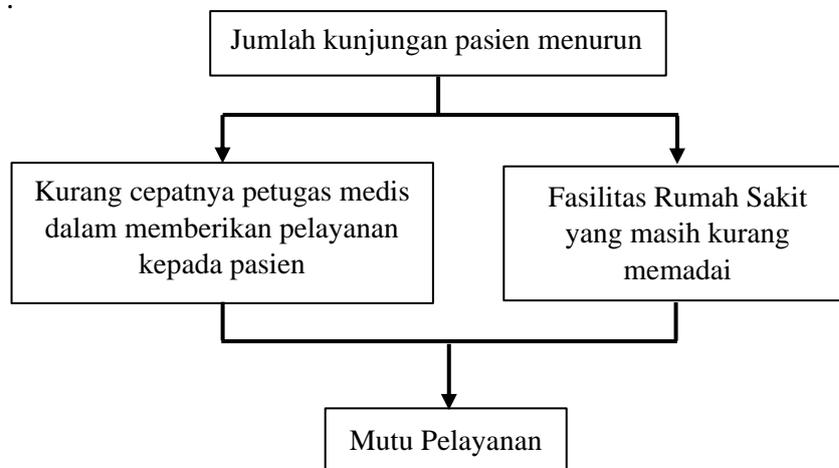
9 pasien menyatakan kurang setuju pada fasilitas ruang tunggu yang memadai dan luas, 9 pasien menyatakan kurang setuju terhadap tenaga medis memberikan perhatian lebih, 10 pasien menyatakan kurang setuju terhadap perawat yang memberikan pelayanan dengan cepat, 7 pasien menyatakan kurang setuju terhadap kecepatan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan, dan 8 pasien menyatakan kurang setuju terhadap lengkapnya obat – obatan di apotek. Didukung oleh penelitian (Septiyaningtyas, 2018) menyatakan bahwa berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Condong Catur terdapat 10 pasien di Tempat Pendaftaran didapatkan data bahwa 4 pasien mengatakan puas dalam halam pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, 3 pasien mengatakan pelayanannya kurang memuaskan, satu pasien yang yang mengatakan kurang memuaskan dikarenakan fasilitas tempat duduknya kurang memadai padahal pasiennya banyak, dan 2 pasien merasa petugas belum ramah. Dan 3 pasien mengatakan pelayanannya biasa saja, karena mereka pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, solusi yang dapat di terapkan adalah dengan melakukan evaluasi terhadap pengukuran mutu pelayanan pada Rumah Sakit Surabaya Medical Service dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan agar dapat mengetahui presentase mutu pelayanan. Pengukuran mutu pelayanan dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi, yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1985). Oleh sebab itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian

tentang “Analisis Mutu Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service”

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi pada Rumah Sakit Surabaya Medical Service adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi penyebab penurunan jumlah kunjungan disebabkan oleh kurang cepatnya petugas medis dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang tersedia kurang memadai. Akibatnya berpengaruh kepada mutu pelayanan rumah sakit dan penilaian pasien menjadi kurang baik.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan pengukuran mutu pelayanan dengan 5 dimensi mutu, yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1985).
2. Penelitian ini menggunakan pengukuran statistik deskriptif guna untuk mengetahui presentase pada masing – masing dimensi.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service ?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi mutu pelayanan di instalasi rawat jalan berdasarkan dimensi *tangibles* ;
2. Mengidentifikasi mutu pelayanan di instalasi rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability* ;
3. Mengidentifikasi mutu pelayanan di instalasi rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* ;
4. Mengidentifikasi mutu pelayanan di instalasi rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* ;

5. Mengidentifikasi mutu pelayanan di instalasi rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* ;

1.6 Manfaat

1. Bagi Peneliti

Sebagai ajang untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara *offline* / langsung dengan penelitian di lapangan.

2. Bagi Rumah Sakit Surabaya Medical Service

Mendapatkan informasi mengenai mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Medical Service sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan.

Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penelitian kualitas layanan kepuasan pasien rumah sakit yang diberikan kepada pelanggan, serta sebagai bahan atau tolak ukur dalam peningkatan mutu pelayanan pada saat akreditasi.

3. Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai referensi dan atau kajian pustaka pada kampus STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, sekaligus bahan bacaan bagi para mahasiswa demi meningkatkan kualitas mutu pembelajaran.