

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar yang setiap orang butuhkan, dari berbagai komponen yang saling terkait, saling bergantung, dan saling mempengaruhi satu sama lain. Kepuasan pasien merupakan alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien (Siti Maisaroh, 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UU, 2009) Nomor 44 Tahun 2009, Pengertian Rumah Sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Disamping menjadi penyedia pelayanan medis yang dituntut mampu untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama, kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat.

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, pada unit rekam medis khususnya bagian tempat pendaftaran, dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit untuk menentukan kepuasan pasien dibagian pendaftaran (Sofa Zulfiana, 2013)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan aparatur negara kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang diamanatkan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS, 2000) Selanjutnya, undang-undang tersebut diperjelas melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

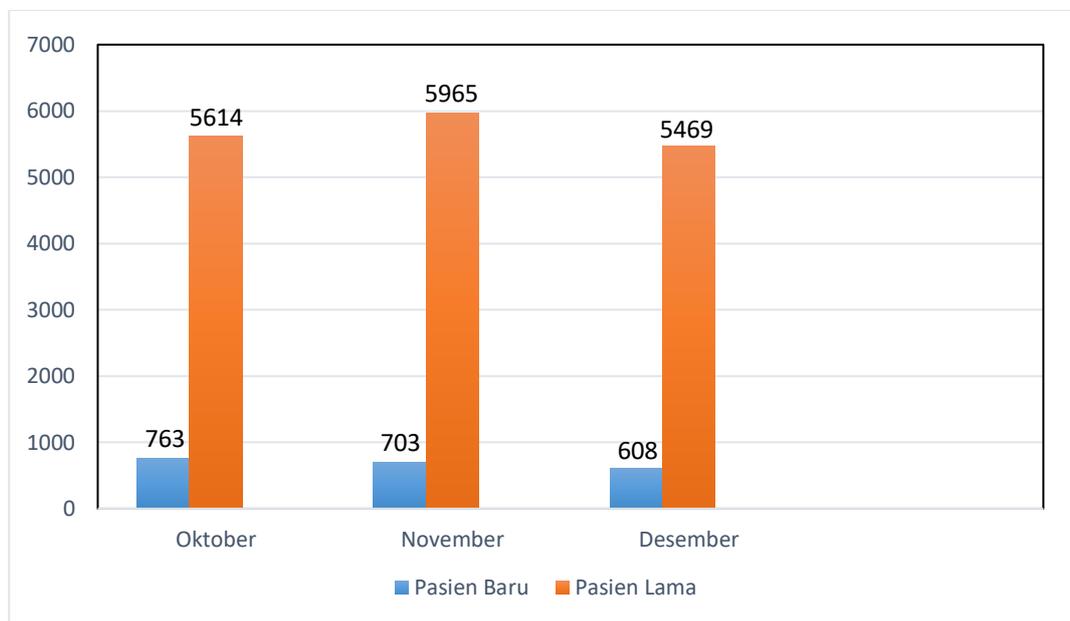
Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB, 2014) Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan pada tahun 2017 diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB, 2017) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang salah satu pembaharuannya adalah terdapat pada unsur SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah proses kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang mempunyai 9 unsur indikator yang menjadi inti pertanyaan diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya atau Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduann, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan Prasarana. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan, mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

RS Tingkat III Brawijaya Surabaya selaku penyedia pelayanan dibidang kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kualitas suatu pelayanan di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya ditentukan oleh penilaian masyarakat selaku pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan, salah satu unsur yang perlu ditingkatkan adalah kualitas pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), karena merupakan tahap penerimaan awal dari sebuah layanan yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Berdasarkan hasil survei awal di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya diperoleh data jumlah kunjungan rawat jalan baru dan lama Triwulan IV pada bulan Oktober - Desember 2022 yang dapat dilihat pada grafik berikut ini :



Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Rawat Jalan Baru dan Lama di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya pada bulan Oktober – Desember

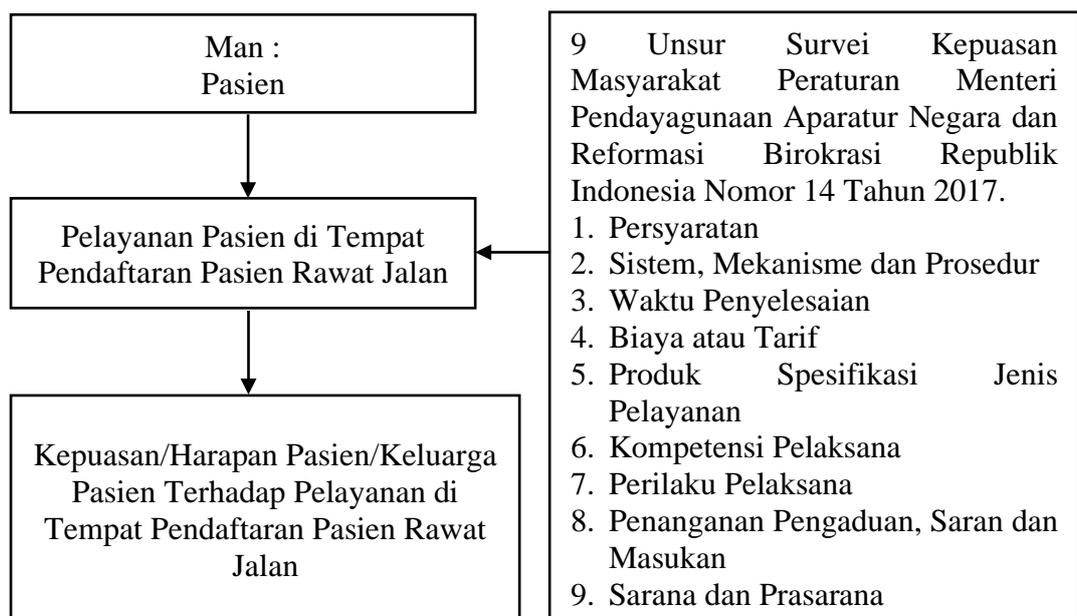
Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya dari bulan Oktober – Desember 2022. Kunjungan pasien lama pada bulan Oktober 2022 (5614 orang) dibandingkan bulan November 2022 (5965 orang) ada peningkatan jumlah pasien sebesar 5,9% (351 orang), pada bulan November 2022 (5965 orang) dibandingkan bulan Desember 2022 (5469 orang) terjadi penurunan sebesar 8,3% (496 orang).

Pada kunjungan pasien baru dari bulan Oktober – Desember 2022. Kunjungan pasien baru pada bulan Oktober 2022 (763 orang) dibandingkan bulan November 2022 (703 orang) ada penurunan sebesar 7,8% (60 orang), pada bulan

November 2022 (703 orang) dibandingkan bulan Desember 2022 (608) terjadi penurunan juga sebesar 13,5% (95 orang).

RS Tingkat III Brawijaya Surabaya belum pernah melakukan SKM di TPPRJ. Pasien adalah pelanggan utama RS yang menjadi fokus semua bentuk pelayanan RS dan pasien adalah pemberi nilai yang terbaik atas pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul penilaian tentang “Analisis Kepuasan di Tinjau Dari Aspek Mutu Pelayanan Pada Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya Pada Tahun 2023”. Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan pada kepuasan pasien, pasien atau keluarga pasien pada TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Gambar 1.2 maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan *Man* yaitu pasien, belum dilakukan survei kepuasan dengan menggunakan 9

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Dengan survei tersebut dapat diketahui kepuasan dan harapan pasien. Terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya. Untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di TPPRJ.

1.3 Batasan Masalah

Dari kajian masalah yang ada maka penelitian ini dibatasi dan difokuskan pada kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya dengan memahami survei kepuasan menggunakan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit dan harapan pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pelayanan berdasarkan survei kepuasan dan harapan pasien dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan yang diterima pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan TPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

2. Mengetahui mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan pelayanan yang diterima pasien dan harapan pasien terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.
3. Menganalisis kesesuaian kenyataan dan harapan pelayanan ditinjau dari Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Peneliti

Mendapatkan tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dengan analisis kepuasan berdasarkan survei kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dalam upaya perbaikan dan pengembangan tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan survei kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan TPPRJ di RS Tingkat III Brawijaya Surabaya.

1.6.3 Bagi Akademik

1. Sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu, khususnya dibidang rekam medis.

2. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pembelajaran bagi seluruh mahasiswa.
3. Sebagai bahan pengembangan mahasiswa dalam pembelajaran khususnya pada program pendidikan Diploma III Rekam Medis.
4. Sebagai referensi di perpustakaan STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.