

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang baik maka seseorang dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Untuk mendukung terpenuhinya derajat kesehatan bagi setiap orang maupun masyarakat diperlukan sebuah fasilitas layanan kesehatan. Badan penyelenggara layanan kesehatan tersebut dalam lingkup kecil berupa Puskesmas dan dalam lingkup besar yaitu Rumah Sakit.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Pengertian Rumah Sakit (selanjutnya disebut 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.

Penggunaan jasa pelayanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya. Dalam sebuah layanan Rumah Sakit juga di perlukan penilaian tentang mutu layanan yang diselenggarakan, agar bisa mengetahui tentang

layanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk melakukan penilaian mutu layanan tersebut dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan dan harapan masyarakat selaku pelanggan yang datang untuk berobat.

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). Selanjutnya, Undang-Undang tersebut diperjelas melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan .

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus 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. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (Untuk Selanjutnya disebut SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*goodgovernance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu dilaksanakan survey kepuasan masyarakat yang pada tahun 2017 di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang salah satu pembaharuannya adalah terdapat pada unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat adalah 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/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, 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.

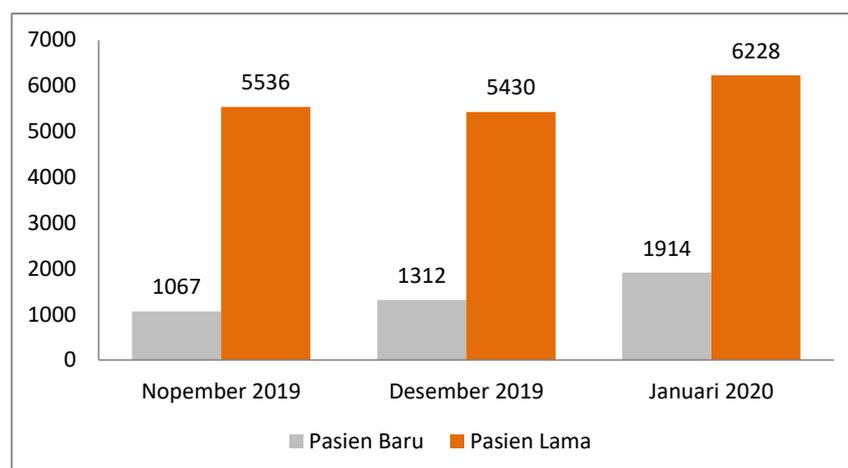
Menurut Rustiyanto (2010:27). Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan suatu RS maka mereka terus menggunakan pelayanan RS tersebut, tetapi jika pasien merasa tidak puas maka dikhawatirkan mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Oleh karena itu, rumah sakit seharusnya dapat menciptakan dan mengelola suatu sistem pelayanan yang memuaskan pasien, sehingga dapat memperoleh pasien yang lebih banyak.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini,

dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo selaku penyedia layanan dibidang kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Kualitas suatu layanan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo ditentukan oleh penilaian masyarakat selaku pelanggan, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/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 Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

Berdasarkan hasil survei awal di Rumah Sakit Umum Bunda Waru Sidoarjo diperoleh data jumlah kunjungan rawat jalan baru dan lama pada bulan Nopember 2019 sampai Januari 2020 yang dapat dilihat pada grafik berikut ini :



Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Rawat Jalan Baru dan Lama di Rumah Sakit Umum Bunda Waru Sidoarjo pada bulan Nopember-Desember 2019 dan Januari 2020

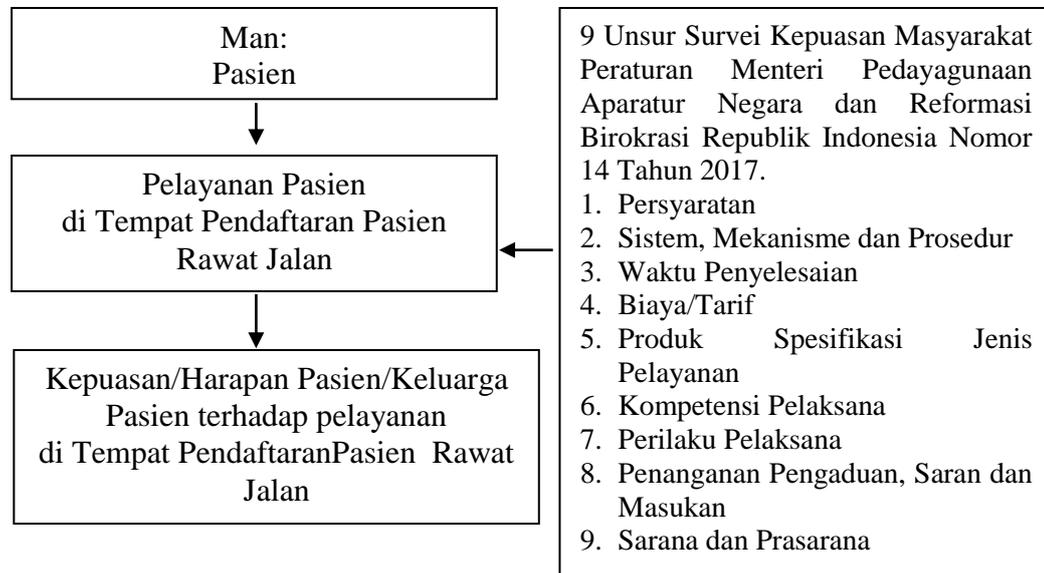
Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Waru Sidoarjo dari bulan Nopember – Desember 2019 dan Januari 2020. Kunjungan Pasien Lama pada Nopember 2019 (5336 orang) dibandingkan bulan Desember 2019 (5430 orang) ada penurunan sebesar 1,73% (94 orang), pada bulan Desember 2019 (5340 orang) dibandingkan bulan Januari 2020 (6228 orang) terjadi peningkatan sebesar 12,81% (798 orang).

Pada kunjungan pasien baru dari bulan Nopember – Desember 2019 dan Januari 2020. Kunjungan Pasien Baru pada Nopember 2019 (1067 orang) dibandingkan bulan Desember 2019 (1312 orang) ada peningkatan sebesar 18,67% (245 orang), pada bulan Desember 2019 (1312 orang) dibandingkan bulan Januari 2020 (1914 orang) terjadi peningkatan sebesar 31,45% (602 orang).

Rumah Sakit Umum Bunda belum pernah melakukan survey kepuasan masyarakat di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Pasien adalah pelanggan utama Rumah Sakit yang menjadi fokus semua bentuk pelayanan Rumah Sakit dan pasien adalah pemberi nilai yang terbaik atas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo”. Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan pada kepuasan pasien, pasien atau keluarga pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



**Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah**

Berdasarkan Gambar : 1.1, maka peneliti mengidentifikasi masalah dengan *Man* yaitu pasien, belum dilakukan survei kepuasan dengan menggunakan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem Mekanisme dan Prosedure, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/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 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari kajian masalah yang ada maka penelitian ini dibatasi dan difokuskan pada kepuasan dan harapan pasien di tempat pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo dengan memahami survei kepuasan menggunakan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem Mekanisme dan Prosedure, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, (9) Sarana dan prasarana.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Paien Rawat Jalan Rumah Sakit dan harapan pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terhadap pelayanan di Tempat Pedaftaran Rawat Pasien Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kepuasan Pelayanan yang diterima Pasien berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.
2. Menggambarkan mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan Pelayanan yang diterima Pasien (kenyataan) dan harapan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.
3. Menganalisis kesesuaian kenyataan dan harapan pelayanan ditinjau dari Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Mendapatkan tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dengan evaluasi Kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan Harapan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

### **1.6.2 Bagi Rumah sakit**

Sebagai bahan masukan dalam upaya perbaikan dan pengembangan tentang mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan Harapan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

### **1.6.3 Bagi Akademik**

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