

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan, manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh. Tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap orang. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito, 2009).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Tim Redaksi Nuansa Aulia, 2009) . Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Maka dari itu kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien (Wahyuni, 2015).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Assauri, 2003 dalam Respati, 2014).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru

pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI 2007 dalam Hardi, 2010).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2010). Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi ini. Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat. Selain itu masyarakat juga menuntut rumah sakit dapat memberikan pelayanan dengan konsep one step quality service yang artinya pelayanan kesehatan yang terkait dengan kebutuhan pasien dapat dilayani oleh rumah sakit secara mudah, cepat, akurat, bermutu dan biaya terjangkau (Ilyas, 2004).

Menurut Kementerian kesehatan tahun (2016), dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari 2.598 RS di Indonesia sebanyak 777 RS telah terakreditasi secara nasional, yang terdiri dari 327 RS pemerintah dan 450 RS swasta. Yang lebih membanggakan, sebanyak 24 RS di Indonesia telah terakreditasi secara internasional. Disamping itu dari target 190 kabupaten atau kota yang memiliki minimal 1 RSUD terakreditasi sudah tercapai 178 kabupaten atau kota (93%) dan sebanyak 23 RSUD menunggu hasil survey.

Rumah Sakit Umum Daerah Serang adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Serang, yang terletak di kota Serang. Bermula RSUD Serang merupakan rumah sakit tipe D yang pada tahun 1977 meningkat menjadi kelas C dan seterusnya berubah menjadi kelas C dan seterusnya menjadi RSUD kabupaten serang kelas B non pendidikan pada tanggal 15 Desember 1993 sesuai sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1165/Menkes/SK/XII/ 1993 (profil RSUD Dr. Dradjat Prawiranegra, 2016).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Serang yang pada tahun 2015 berubah nama menjadi RSUD dr. Dradjat Prawiranegara sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serang nomor: 12 Tahun 2014 tentang Pemberian Nama Rumah Sakit, RSUD dr. Dradjat Prawiranegara adalah Rumah Sakit Kelas B Non pendidikan dengan 412 tempat tidur sampai dengan tahun 2015, yang berdiri sejak tahun 1938, sebagai pusat rujukan untuk wilayah Kabupaten Serang dan sebagai pusat rujukan Rumah Sakit Regional wilayah I Propinsi Banten, yang mencakup Daerah Lebak, Pandeglang, Kota Cilegon serta Kota Serang.

Untuk memperoleh nilai baik dan tidak nya suatu mutu pelayanan , RSUD memiliki Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, nilai Mutu Pelayanan dan nilai Kinerja unit Pelayanan sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Pada tahun (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Serang didapatkan hasil tingkat kepuasan cukup puas dengan presentase 45,00%. Berdasarkan data Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kabupaten Serang tahun (2015) tentang Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara baru dimulai pada bulan Oktober 2016, dengan hasil sebesar 78,51% RSUD dr. Dradjat Prawiranegara memiliki mutu pelayanan baik. Sedangkan indeks kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap sebesar 79,73%. Departemen kesehatan RI yang menyatakan tingkat kepuasan pasien minimal 70% dari target yang diharapkan. Kepuasan pasien di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dari tingkat kepuasan minimal dari Departemen Kesehatan RI. Sedangkan target kapuasan pasien di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara dalam

standar pelayanan minimal 90%. Hasil survey kepuasan pasien di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara masih dibawah standar minimal.

Untuk nilai indeks kepuasan pasien pada masing-masing perawatan rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara memiliki mutu pelayanan sangat baik dan baik. Nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu pada pelayanan ruang perawatan anggrek 1 (kelas 2) sebesar 85,14% dengan kriteria mutu pelayanan sangat baik. Sedangkan nilai indeks kepuasan terendah yaitu pada pelayanan ruang perawatan anggrek 2 (kelas 2) sebesar 72,78% dengan kriteria mutu pelayanan baik.

Kepuasan pasien tergantung dari semua pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam survey ini pelayanan yang diberikan dikelompokkan menjadi sembilan unsur pelayanan (persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan). Unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan tertinggi yaitu unsur pelayanan biaya (81,95%), sedangkan unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan terendah yaitu pada unsur pelayanan prosedur (76,18). Perlu peningkatan pada kemudahan prosedur-prosedur sehingga nilai kepuasan pasien dapat meningkat. Selain itu, perlu adanya peningkatan pada seluruh unsur pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dan mencapai target kepuasan pada Standar Pelayanan minimal.

Berdasarkan latar belakang RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang-Banten yang memiliki target kepuasan yang tinggi yaitu sebesar 90% dan juga karena RSUD dr. Dradjat Prawiranegara sebagai pusat rujukan Rumah Sakit Regional wilayah I Propinsi Banten maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang-Banten”.

I.2 Perumusan Masalah

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten ini baru dimulai atau dilakukan oleh RSUD sendiri pada bulan Oktober tahun 2016, didapatkan nilai presentase keseluruhan untuk mutu pelayanan sebesar 78,51% sedangkan untuk indeks kepuasan rawat inap didapatkan nilai sebesar 79,83% (BAPPEDA,

2015). Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat inap terdapat beberapa unsur variabel yang masih rendah seperti unsur pelayanan prosedur (76,44%) dan maklumat pelayanan (77,50%) masih kurang dari target standar pelayanan yang diharapkan RSUD yaitu minimal 90%. Pada penelitian pendahuluan atau survey yang dilakukan peneliti didapatkan sebagian pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan RSUD, keluhan yang dirasakan diantaranya adalah waktu tunggu saat mendapatkan kamar rawat, kebersihan, kenyamanan kamar rawat dan keramahan petugas pelayanan kesehatan saat melayani pasien. Berdasarkan pada latar belakang pelayanan tersebut, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan yang dikaji meliputi dimensi kehandalan (*Realiability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) . peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten Tahun 2017”.

I.3 Tujuan

I.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.

I.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus ini merupakan penjabaran dari tujuan umum , tujuan khusus dari penelitian ini untuk memperoleh informasi dan menganalisis tentang:

1. Gambaran umum mutu pelayanan meliputi kehandalan (*Realiability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) di unit pelayanan kesehatan Rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.
2. Hubungan pelayanan Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.

3. Hubungan pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.
4. Hubungan pelayanan Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.
5. Hubungan pelayanan Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017.
6. Hubungan pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten tahun 2017

I.4 Manfaat

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Serang

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada dinas kesehatan Kota Serang tentang mutu pelayanan RSUD terhadap kepuasan rawat inap sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan RSUD di Kota Serang. Hasil penelitian ini sebagai evaluasi oleh Dinas Kesehatan Kota Serang agar meningkatkan mutu pelayanan di RSUD.

2. Bagi RSUD dr. Dradjat Prawiranegara Serang, Banten

Rumah Sakit dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan masing-masing unsur variable pada unit pelayanan yang didapatkan ditingkatkan atau diperbaiki kualitasnya dan diketahuinya penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik. Hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan mengenai mutu pelayanan dan tolak ukur terhadap mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat membantu dalam mengevaluasi mutu pelayanan dikemudian hari.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Terlaksananya salah satu dari upaya untuk mengimplementasikan Tri Dharma Perguruan Tinggi Yaitu akademikl, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sebagai tambahan pengetahuan bahan ajar dan referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap. sebagai bahan masukan untuk

mengembangkan keilmuan di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan serta menyusun kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan nyata lapangan dan sebagai bahan tambahan referensi perpustakaan dan bahan informasi mengenai mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Rumah sakit dan masyarakat dapat menilai mutu pelayanan Rumah sakit sudah baik atau kurang baik dan diharapkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai data dasar atau acuan bagi yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 1,2 dan 3 di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang dengan sampel sebanyak 165 responden menggunakan teknik *Cluster Sampling*. Desain studi penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Menurut studi pendahulu yang saya lakukan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Dradjat Prawiranegara Serang Banten masih kurang baik. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juni 2017. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dengan memberikan angket yang diisi langsung oleh responden dan data sekunder dari profil Rumah Sakit untuk mengetahui gambaran umum lingkungan rumah sakit yang menjadi tempat penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti mengukur mutu pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi mutu pelayanan yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya tanggap) dan kepuasan pasien.