

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak dan investasi serta semua warga negara berhak atas kesehatannya. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia (UU RI) No.36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan cita-cita bangsa dengan pelayanan yang efektif, efisien dan terarah.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UU RI Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain upaya promotif dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif. Upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan (Departemen Kesehatan, 2009).

Rumah sakit terutama rumah sakit milik pemerintah daerah merupakan salah satu institusi pelayanan publik di bidang kesehatan. Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 adalah institusi pelayanan kesehatan

yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas dan fungsi rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (Wirawan & Yunita, 2017).

Pemerintah pusat maupun daerah saat ini sedang meningkatkan upaya penjaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya peningkatan sistem jaminan kesehatan berupa perubahan mendasar seperti penataan standarisasi pelayanan, tarif standar yang terjangkau, dan mudahnya akses kesehatan. Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana pelayanan yang berkualitas haruslah berorientasi pada tercapainya kepuasan pelanggan. Tingginya kepuasan pelanggan akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global (Pratiwi dkk, 2013).

Menurut Azwar (2013) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memberikan memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi meyang telah ditentukan. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dampak positif dari pelayanan yang baik

pastinya akan meningkatkan kepuasan, kesetiaan, serta konsumen berkeinginan untuk melakukan pembelian kembali.

Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap mutu pelayanan *provider*, sehingga mutu pelayanan masih menjadi masalah yang harus segera ditangani manajemen rumah sakit. Mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dari orang yang berobat ke rumah sakit sehingga akan meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak terhadap peningkatan sumber pendapatan bagi rumah sakit tersebut (Fitriani dkk, 2015). Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Banyak survei menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada rumah sakit (Sari dkk, 2014). Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan (Irawan, 2009).

Salah satu pelayanan yang sangat berpengaruh pada penilaian pasien yaitu pelayanan pada rawat jalan. Kusumapradja dkk. (2013) mengungkapkan bahwa pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muara teweh adalah satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Barito Utara dan menjadi tempat rujukan utama masyarakat untuk mendapatkan fasilitas rujukan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terjadi tentu apabila mutu pelayanan kesehatannya sesuai yang diharapkan masyarakat. Khususnya bagi pasien dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), RSUD Kabupaten Barito Utara merupakan alternatif pilihan pertama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena adanya kebijakan rujukan berjenjang pada program JKN. RSUD Muara Teweh juga merupakan Rujukan Daerah Aliran Sungai (DAS) Barito.

Berdasarkan data rekam medis RSUD Muara Teweh terkait data kunjungan Rawat Jalan pada masa pandemi Covid 19 tahun 2020 jumlah pengunjung di Poliklinik rawat jalan sempat menurun dibandingkan

dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 yaitu 25.785. Tahun 2020 mencapai 15.252 kunjungan pasien. Pada tahun 2021 angka kunjungan mengalami peningkatan menjadi 16.360 kunjungan pasien. Di tahun 2022 ketika pandemi Covid-19 sudah mulai menurun jumlah kunjungan poliklinik rawat jalan mengalami kenaikan yang lebih mencolok, dimana sejak bulan Januari hingga September 2022 angka kunjungan mencapai 17.193 kunjungan pasien. Hal ini juga dapat dikarenakan bertambah nya layanan poliklinik di RSUD Muara Teweh.

Hasil dari studi pendahuluan di bulan Oktober tahun 2022 dengan melakukan beberapa wawancara kepada staf di Poliklinik RSUD Muara Teweh di temukan bahwa di RSUD Muara Teweh pada tahun 2018 terdapat kotak saran dan aduan yang tersedia untuk dapat digunakan oleh pasien dalam menyampaikan terkait kritik dan saran ke bagian Hubungan Masyarakat (Humas) RSUD Muara Teweh. Namun dari tahun 2019-2021 kotak saran tidak ada lagi dan keluhan yang masuk ke bagian Humas tidak ada pencatatan atau perekapan secara tertulis melainkan hanya melalui aduan langsung dan juga via telpon yang masuk ke nomor telpon Humas. Sedangkan untuk keluhan-keluhan pasien tentang kenyamanan ruang tunggu dan kurangnya tersedia tempat duduk masih belum bisa ditangani oleh pihak manajemen RSUD Muara Teweh berhubungan dengan keterbatasan dana.

Dari hasil wawancara dengan bagian Humas RSUD Muara Teweh selama Tahun 2021 ada keluhan/kritik/saran/masukan ke Humas kurang lebih sebanyak 100 pengaduan baik pengaduan ketidak puasaan pasien

terhadap pelayanan seperti masalah tentang klaim asuransi, ketidakpuasaan pelayanan dan penjelasan dari dokter atau tenaga medis lainnya maupun ucapan terima kasih atas pelayanan yang diberikan. Namun semua keluhan/kritik/saran/masukan yang masuk ke bagian Humas tidak tercatat atau terekap secara tertulis. Sehingga data yang didapatkan oleh peneliti hanya melalui hasil dari wawancara dengan bagian Humas. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti, cara penyelesaian masalah adalah dengan langsung menindaklanjuti masalah ke lapangan. Selain itu sejak tahun 2019-2022 RSUD Muara Teweh tidak ada Form Kepuasan Pasien yang jalan untuk pelayanan rawat jalan sehingga tidak ada evaluasi dari pelayanan rawat jalan. Peneliti juga menanyakan kepada Humas apakah RSUD Muara Teweh memiliki akun pengaduan berupa media sosial seperti facebook dll dan bagaimana cara managinya. Humas RSUD Muara Teweh mengatakan ada tapi jarang aktif dan selama pengaduan itu tidak masuk secara resmi ke bagian Humas maka itu belum bisa dikatakan sebagai Pengaduan jelas Humas. Hasil wawancara peneliti kepada 10 pasien yang sedang melakukan rawat jalan pada bulan Oktober 2022 dapat disimpulkan sementara bahwa 60% pasien merasa tidak puas terhadap lama waktu tunggu dari pasien tiba dipoliklinik yang dituju sampai pasien mendapatkan konsultasi dan terapi dari dokter, 20% tidak puas terhadap pelayanan dokter dalam memberikan konsultasi/penjelasan, 20% tidak puas terhadap pelayanan perawat dalam bersikap ketika memberi penjelasan atau pemeriksaan.

Selain itu juga, secara kualitatif alasan ketidakpuasan peserta antara lain adalah karena kurang nyamannya ruangan tunggu salah satunya adalah kurangnya kursi tunggu yang disediakan pihak RSUD Muara Teweh sehingga ada sebagian pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk ketika menunggu pemeriksaan. Bahkan ada sebagian pasien dan keluarga pasien duduk dilantai. Berdasarkan observasi saat studi pendahuluan di Poliklinik RSUD Muara Teweh tampak beberapa pasien dan keluarga terlihat gelisah dan kadang terlihat beberapa kali pasien menanyakan antrian nya kepada perawat. Sehingga apabila masalah ini tidak ditindak lanjuti oleh pihak RSUD Muara Teweh maka akan berdampak kepada Mutu RSUD dan juga nama baik RSUD Muara Teweh di mata Masyarakat. Oleh sebab itu peneliti merasa tertarik terhadap masalah ini untuk diteliti lebih mendalam.

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis ingin mengangkat topik penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik di RSUD Muara Teweh”. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada proses pelayanan rawat jalan agar memaksimalkan kepuasan pelayanan yang didapat oleh pasien yang berujung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Bagaimana

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik RSUD Muara Teweh?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik RSUD Muara Teweh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Bagi pengembang ilmu pengetahuan

Sebagai tambahan literatur pembelajaran dan diharapkan dapat memberi pengembangan manajemen keperawatan dan penerapannya

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi keilmuan, serta hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai masukan informasi

2. Manfaat praktis

a. Bagi pemangku Kebijakan di RSUD Muara Teweh

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit terutama pihak manajemen RSUD Muara Teweh sebagai tolak ukur dan juga bahan pertimbangan/ perumusan kebijakan dalam melakukan perubahan serta perbaikan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang

memuaskan pasien poliklinik di RSUD Muara Teweh. Karena kepuasan pasien akan sangat berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dan juga akan sangat berpengaruh akan finansial Rumah Sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi baru untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa STIKES Suaka Insan serta sebagai bahan informasi guna pengembangan kurikulum pada pendidikan keperawatan

c. Bagi Perawat

Bagi peneliti yang lain bisa menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya serta menambah wawasan dan mendapatkan ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien telah ada dilakukan sebelumnya, tetapi sejauh penelusuran yang telah dilakukan peneliti tidak ada penelitian yang sama dengan yang peneliti lakukan baik dari segi subjek, kesamaan tempat yaitu di RSUD Muara Teweh. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

N o	Nama Tahun	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Chairunnisa, C.,&Puspita, M. (2017)	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015	1. Metode Survei Deskriptif pendekatan Kuantitatif 2. <i>Acidental Sampling</i> 3. Alat Analisis : Importance- Performance Analysis (IPA)	Hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat pelaksanaan atau kenyataan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy).	1. Metode Survei Deskriptif Kuantitatif 2. <i>Purposive Sampling</i> 3. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner 4. Variabel Tunggal 5. Analisis Data Univariat
2	Antari, N. K. N. (2019)	Gambaran kepuasan pasien rawat jalan	1. Penelitian deskriptif potong lintang	Tingkat kepuasan berdasarkan	1. Metode Survei Deskriptif

terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali

2. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode convenience sampling.

karakteristik pasien berdasarkan hasil penelitian ini, pada kelompok usia lebih dari 35 tahun cenderung lebih merasa puas yaitu 91,8 % daripada yang berusia kurang dari sama dengan 35 tahun (85,4%). Selain itu, studi menunjukkan jenis kelamin perempuan merasa lebih puas (91,3%).

Tingkat kepuasan berdasarkan

Kuantitatif

2. Purposive Sampling

3. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner

4. Variabel Tunggal

Analisis Data Univariat

karakteristik
pasien
berdasarkan
hasil penelitian
ini, pada
kelompok usia
lebih dari 35
tahun cenderung
lebih merasa
puas yaitu 91,8
% daripada yang
berusia kurang
dari sama
dengan 35 tahun
(85,4%). Selain
itu, studi
menunjukkan
jenis kelamin
perempuan
merasa lebih
puas (91,3%)
daripada
kelompok laki-
laki (84,6%)

diikuti dengan tingkat pendidikan rendah menyatakan hasil lebih puas (95,2%) daripada kelompok pendidikan tinggi (85,9%). Kemudian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kelompok tidak bekerja semuanya menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (100%) diikuti

dengan kelompok umum lebih banyak menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (90%) dibandingkan dengan BPJS Kesehatan (88%).

- | | | | | |
|---------------|---|--|---|--|
| 3. Dewi, 2016 | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur | 1. Analisis regresi linear berganda
2. Data Kualitatif dan Kuantitatif
3. pengambilan sampelnya, menggunakan metode probability sampling | Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan | 1. Metode Survei Deskriptif Kuantitatif
2. Purposive Sampling
3. Instrumen yang digunakan adalah |
|---------------|---|--|---|--|

dengan tehnik terhadap kuisisioner
simple kepuasan pasien 4. Variabel
random pengguna BPJS Tunggal
sampling. pada Rumah Analisis Data
Sakit Univariat
Rehabilitasi
Medik
kabupaten Aceh
Timur ada yang
diterima dan ada
yang ditolak.
