

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi maka masyarakat menjadi kritis di dalam menilai dan meningkatkan permintaan akan pelayanan kesehatan di rumah sakit, masyarakat mulai cenderung mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu.

Pelayanan kesehatan yang menjadi fokus permintaan masyarakat pada umumnya adalah rumah sakit, sehingga rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya secara terus menerus dan berkesinambungan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien atau masyarakat pengguna jasa kesehatan rumah sakit, untuk mencapai hal tersebut maka pelayanan rumah sakit harus ada 4 aspek utama yang harus dipenuhi yaitu aspek klinis (menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis), aspek efisien dan efektifitas (pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi berlebihan), aspek keselamatan pasien (upaya perlindungan terhadap pasien), aspek kepuasan pasien (yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan) (Sabarguna, 2004).

Menurut Hatta dalam Buku Pedoman Manajemen Informatika Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan, 2008, mutu pelayanan kesehatan adalah

keberhasilan pencapaian tujuan dasar pelayanan medis dalam rangka memperpanjang hidup, menghilangkan kesakitan, memperbaiki fungsi dan pencegahan terjadinya ketidakmampuan atau cacat. Menurut Jonas dan Rosenberg tiga aspek dalam penilaian mutu yang salah satunya adalah aspek pendekatan. Aspek pendekatan terbagi menjadi dua yaitu pendekatan umum dan pendekatan khusus. Pendekatan umum dilakukan dengan menilai kemampuan rumah sakit dan atau petugasnya, dan membandingkannya dengan standar yang ada. Para petugas dapat dinilai tingkat pendidikannya, pengalaman kerjanya, serta pengetahuan yang dimilikinya. dalam pendekatan khusus dapat dinilai mengenai hubungan/interaksi anantara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah salah satu bagian dari mutu. Kepuasan Pasien adalah merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien memiliki beberapa aspek yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya (Sabarguna, 2004). Dimana aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit dapat diuraikan antara lain keramahan, informasi, komunikatif, responsif, suprotif dan cekatan (Sabarguna, 2004). Banyak orang berpendapat bahwa orang yang berpendidikan dapat bekerja lebih produktif dibanding dengan yang tidak berpendidikan. karena pendidikan merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan seseorang untuk berprestasi. Suatu instansi/lembaga cenderung memilih karyawan yang berpendidikan karena dengan latar belakang pendidikan yang memadai, tenaga kerja dapat

bekerja produktif dan berfikir secara ilmiah, sehingga mereka dapat melakukan tugas dan memecahkan persoalan yang dihadapi dalam tugasnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mardiyoko (2008) dalam judulnya : Hubungan Kualifikasi Petugas Pasien Baru Rawat Jalan Dalam Kualitas Pelayanan Di RS Bethesda Yogyakarta, dalam penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualifikasi pendidikan petugas TPP antara D3RMIK kompetensinya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian sebelumnya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD DR.Moewardi Surakarta oleh Darmawan (2009) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responiveness, assurance, empathy, tangible, dan reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin memahami pula rasa tanggungjawabnya dalam menjalankan tugasnya.

Kepuasan pasien di RSDM sendiri selalu dinilai dengan melakukan pengisian kuesioner yang dilakukan setiap bulan dengan hasil yang sangat memuaskan, dalam arti pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit secara umum. Hasil penelitian diatas belum menggambarkan kepuasan pasien terhadap masing-masing aspek yang lebih spesifik mengarah pada satu objek penilaian. Dari hasil survei pendahuluan didapatkan bahwa terdapat keluhan- keluhan pasien di tempat TPPRJ terutama di loket tiga yaitu loket pasien umum. dari masalah di atas maka peneliti ingin mengetahui apakah pendidikan petugas pendaftaran pasien

rawat jalan dan metode pembiayaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Adakah hubungan tingkat pendidikan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien di RSUD ?
2. Adakah hubungan metode pembiayaan dan kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan petugas pendaftaran rawat jalan dan metode pembiayaan dengan kepuasan pasien di RSUD.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Memberikan bukti empiris tentang hubungan antara tingkat pendidikan petugas pendaftaran , dan metode pembiayaan dengan kepuasan pasien di RSUD.

2. Aspek Aplikasi

Jika ditemukan ada hubungan antara tingkat pendidikan petugas pendaftaran pasien rawat jalan dan metode pembiayaan dengan kepuasan pasien, maka hasil dari penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk meningkatkan kepuasan pasien akan kinerja para petugas pendaftaran di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup materi pada penelitian ini dibatasi pada hubungan antara karakteristik petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang terdiri dari tingkat pendidikan petugas pendaftaran, metode pembiayaan dan kepuasan pasien di RSUD.