

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Muninjaya, 2004).

Tujuan pokok program upaya kesehatan adalah meningkatkan pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan yang berhasil guna dan berdaya guna serta terjangkau oleh segenap anggota masyarakat. Sasaran program yaitu tersedianya pelayanan kesehatan dasar dan rujukan baik oleh pemerintah maupun swasta yang didukung oleh peran serta masyarakat dan sistem pembiayaan praupaya. Secara khusus perhatian diarahkan kepada pemerataan pelayanan kesehatan bagi penduduk miskin dan kelompok risiko tinggi (Setyowati dan Lubis, 2003).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna, 2004).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta (RSUD) adalah salah satu rumah sakit umum daerah di Kota Surakarta yang menerima pasien rawat jalan khususnya poliklinik umum yang menggunakan kartu PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta). Poliklinik Umum memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat umum sesuai dengan standar pelayanan medis yang ditetapkan. Sebuah klinik (atau rawat jalan klinik atau klinik perawatan rawat jalan) adalah fasilitas perawatan kesehatan yang dikhususkan untuk perawatan pasien rawat jalan.

RSUD Kota Surakarta sebelumnya merupakan suatu Rumah Bersalin Banjarsari, yang berdiri tahun 1962 dan pada tahun 2001 berubah menjadi UPTD RSUD Kota Surakarta. Rumah Bersalin Banjarsari berubah menjadi UPTD RSUD Kota Surakarta yang memiliki kekurangan seperti mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan jumlah pegawai dalam menangani pasien. RSUD Kota Surakarta memiliki jumlah pegawai 82 orang dari berbagai bidang dan dengan dibantu oleh mahasiswa magang. RSUD Kota Surakarta belum memiliki tim manajemen kendali mutu dikarenakan kurangnya SDM. Sumber daya manusia yang terdapat di RSUD Kota Surakarta mempunyai tugas rangkap fungsional, kurangnya komitmen petugas dan stakeholder, sarana dan prasarana. RSUD Kota Surakarta belum terakreditasi. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Surakarta. Sedangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten sangat mendukung efektivitas realisasi strategi layanan.

Fasilitas dan bangunan dari Rumah Bersalin Banjarsari menjadi UPTD RSUD Kota Surakarta bertambah seperti peralatan, tenaga kerja dan poliklinik (dalam, anak, penyakit kulit dan IGD). RSUD Kota Surakarta melayani pasien 6 hari jam kerja sedangkan untuk IGD, loket dan apotek buka 24 jam setiap hari. Kartu PKMS RSUD Kota Surakarta sama halnya dengan kartu Jamkesda diperuntukan bagi masyarakat miskin.

Menurut data rekam medik RSUD Kota Surakarta tahun 2010 dan 2011 pada dua tahun terakhir jumlah pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta berjumlah 15641 pasien, dengan perincian pada tahun 2010 sejumlah 7116 pasien 45,48%, tahun 2011 sejumlah 8525 Pasien 54,50%. Poliklinik umum peserta PKMS memiliki jumlah pasien terbanyak dari poliklinik lain yang ada di RSUD Kota Surakarta. Data pasien di RSUD Kota Surakarta terjadi peningkatan pasien dari tahun 2010 hingga 2011 sebanyak 9%. Data tiga besar penyakit yang banyak diderita oleh pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS dalam tiga bulan terakhir pada tahun 2011 adalah *Faringitis Akut*, *Diabetes Militus* serta *Hypertension*.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nursini (2010) tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali yang dilakukan pada 10 orang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien

menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas Puskesmas kurang efektif dan 50% pasien menyatakan keluhan mengenai fasilitas fisik kurang memadai.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan terhadap sepuluh orang pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta, dari sepuluh pasien memberikan tanggapan belum puas terhadap pelayanan yang dibutuhkan, antara lain kebersihan lingkungan rumah sakit, kebersihan ruang perawatan, ruang tunggu pasien sebesar 35%, pemberian informasi tentang penyakit sebesar 25%, obat yang diberikan sebesar 17%, ketanggapan petugas kesehatan sebesar 20%, keramahan dokter dan perawat sebesar 15%. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa ada lima variabel yang sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta yaitu variabel keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Poliklinik umum di RSUD Kota Surakarta merupakan poliklinik yang mempunyai jumlah pasien terbanyak dan mencakup atau mewakili poliklinik lain untuk diadakannya suatu penelitian.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan poliklinik umum Peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka dapat dirumuskan masalah yaitu adakah pengaruh antara keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan poliklinik umum Peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh keberwujudan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.
- b. Mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.
- c. Mengetahui pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.
- d. Mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.
- e. Mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.

- f. Mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai tambahan informasi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta dan dalam mendukung visi rumah sakit untuk menjadi rumah sakit rujukan masyarakat surakarta serta misi rumah sakit untuk meningkatkan motivasi dan kinerja SDM, meningkatkan sarana prasarana, meningkatkan manajemen rumah sakit dan meningkatkan mutu pelayanan

2. Bagi Pasien PKMS

Dapat digunakan sebagai media untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien poliklinik umum peserta PKMS akan memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan kepustakaan bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Fakultas Ilmu Kesehatan dan dapat memberi masukan kepada peneliti berikutnya mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta pada khususnya.