BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan adalah sekumpulan tujuan, sasaran, dan indikator pembangunan berkelanjutan yang bersifat universal. Salah satu tujuan Pembangunan Berkelanjutan adalah tujuan di bidang kesehatan, yang ketiga tujuan tersebut disebutkan untuk menjamin hidup sehat dan kesejahteraan bagi semua orang. Indonesia juga memiliki beberapa target indikator seperti akses ke layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau (UNDP, 2015) .Kebijakan tersebut juga memiliki rencana strategis Kementerian Kesehatan RI bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas dan terjangkau (Kemenkes, 2016).

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan, dengan lebih menitikberatkan pada upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat tertinggi di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI,2014). Bitton et al. (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan Rumah sakit dipengaruhi oleh sistem, input, output, dan outcome. Peprah dan Atarah (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari kepuasan pasien.

Hal ini dianggap sebagai konsep integral dalam penyediaan pelayanan kesehatan jika menginginkan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, untuk mencapai hal tersebut perlu diberikan informasi tentang mutu pelayanan berdasarkan pengalaman pasien atas pelayanan kesehatan yang diterima maka hal ini akan membantu tenaga kesehatan untuk mengidentifikasi perbaikan pelayanan yang diperlukan.

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Batbaatar et al. (2016) bahwa indikator

kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan pasien. Pendapat yang sama diungkapkan oleh Lankarani et al. (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan efisiensi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan dan akan berdampak pada perilaku pasien yang positif seperti tidak mau berpindah ke fasilitas pelayanan kesehatan lain dan akan merekomendasikan kepada orang lain .Kalaja et al.(2016).

RSUD Moewardi Surakarta merupakan Rumah sakit milik provinsi jawa tengah yang memiliki tingkat pertumbuhan Rumah sakit baik, walaupun rasio tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kondisi aktual akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Berdasarkan hasil studi sebelumnya Widyawati et al. (2017) didapatkan beberapa pasien yang datang ke Rumah sakit terakreditasi masih memiliki keluhan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, seperti prosedur pelayanan yang berbeda, tenaga kesehatan kurang ramah, ruang tunggu kurang nyaman dan proses registrasi dan konsumsi obat yang panjang. Kendati demikian, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan salah satunya RSUD Moewardi.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien di Rumah sakit tentunya terkait dengan peran pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah sakit dan kepuasan pasien. Namun persentase umur pemanfaatan Rumah Sakit selama 3 tahun terakhir belum mengalami peningkatan. Persentase kunjungan ke Rumah sakit RSUD Moewardi terus mengalami peningkatan seiring adanya dampak dari pendemi ini. Sehingga perlu adanya fasilitas pelayanan kesehatan primer adalah melalui penerapan inisiasi peningkatan kualitas (*quality improvement*). Terdapat beberapa strategi untuk mendorong pemanfaatan *Quality Improvement* (QI) pada fasilitas layanan kesehatan primer. Salah satunya adalah melalui mekanisme penilaian eksternal seperti akreditasi ,O'Beirne et al. (2013). Akreditasi berdasarkan

Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Dokter Gigi yaitu pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggaraan Akreditasi yang di tetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar Akreditasi. Tujuan utama akreditasi adalah untuk pembinaan peningkatan mutu, kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan klinis, serta penerapan manajemen risiko, dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi.

Dalam Penelitian ini pada RSUD Moewardi Surakarta pada Instalasi Ginjal Hipertensi (Hemodialisa) yang mana sekarang ini terjadi peningkatan pasien penyakit Ginjal. Banyak kemajuan ilmiah dan teknis dalam terapi hemodialisis dan hasil dari pasien dengan penyakit ginjal masih jauh dari target yang diinginkan Pinheiro et al. (2013). Namun hasil yang lebih baik secara mutlak dikaitkan dengan keterlibatan pasien dalam proses perawatan kesehatan (Argentero, 2008).

Saat ini, pasien dengan penyakit ginjal yang menjalani terapi hemodialisis (HD) lebih sedikit mengalami hipotensi, mual, muntah, kram, sakit kepala dan pusing. terkait dengan perangkat pemantauan yang andal, kualitas air yang lebih baik, dialisat fisiologis berbasis bikarbonat, dan mesin untuk mengontrol ultrafiltrasi yang berlebih. Dan semua faktor tersebut dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan kepuasan pasien selama sesi perawatan (Himmelflab dan Iklizer, 2010). Prevalensi penyakit ginjal yang semakin meningkat dikarenakan sebagian besar karena pola hidup dalam konsumsi makanan.

Kepuasan pasien adalah aspek yang sangat penting untuk mengevaluasi hasil perawatan kesehatan, sehingga kepuasan pasien sering didefinisikan sebagai tingkat kesepakatan antara apa yang diharapkan pasien untuk dihasilkan atau diperoleh dari pengalaman perawatan kesehatan dan persepsi perawatan yang sebenarnya mereka terima (Himmelfald dan ikizler, 2010). Hasil penelitian ini yang dilakukan oleh (Pouragha dan Zarei, 2016), (Alghamdi, 2014), (Alqeed,2013) dan (Neupane dan

Devkota, 2017) menunjukkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Definisi ini menyiratkan bahwa individu telah membentuk ekspektasi sebelum atau selama pengalaman perawatan kesehatan, dan pada titik tertentu, harus mempertimbangkan apakah layanan yang diterima selama pengalaman tersebut memenuhi, tidak memenuhi, atau melebihi ekspektasi tersebut. Upaya pertama untuk mengevaluasi kepuasan pasien dengan layanan kesehatan berasal dari keperawatan pada tahun 1956 Markouris et al. (1999). Studi Terbaru Berfokus Pada Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Ginjal Hipertensi (Hemodialisis) RSUD Dr. Moewardi.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini meliputi:

1. Apakah ada perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan dan status akreditasi?
2. Apakah ada perbedaan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan dan status akreditasi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien hemodialisis ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan, dan status akreditasi
2. Menganalisis perbedaan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan dan status akreditasi.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien hemodialisis.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi mengenai pengaruh pelayanan hemodialisis terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD Dr. Moewardi Surakarta

Sebagai bahan pertimbangan yang efektif, efesien dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bagian hemodialysis RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

b. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Sekolah Pascasarjana Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit, serta menambah wawasan tentang masalah yang terkait pelayanan hemodialisis.

c. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dalam pengembangan penelitian dibidang pelayanan manajerial di unit pelayanan hemodialysis RSUD Dr. Moewardi Surakarta.