BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah wadah atau tempat dalam pelayanan kesehatan yang memiliki pengaruh besar dalam melayani terkait kesehatan untuk masyarakat. Munculnya rumah sakit yang menjadi lembaga pelayanan kesehatan sudah diatur di dalam UU No 44 2009. Rumah sakit memegang peranan besar terhadap berbagai urusan layanan kesehatan yang mempunya tenaga yang berkompeten dalam dunia medis. Definisi dari sistem layanan kesehatan adalah sebuah lembaga yang mempunyai tenaga pelayan yang profesiona, merawat pasien sesuai latar belakang keilmuuannya dilengkapi dengan fasilitas kesehatan yang terbuka 24 jam setiap hari serta melakuka pelayanan kesehatan yang maksimal untuk masyarakat, baik kuratif ataupun preventif.

Adapun fungsi lain dari rumah sakit salah satunya adalah sebagai tempat belajar para tenaga kesehatan dan juga tempat untuk melakukan penelitian. Ciri-ciri dari pelayanan kesehatan yang bagus ialah sigap dalam memberi layanan, aman, serta memiliki kualitas tinggi bagi yang membutuhkan dan dilengkapi dengan sumber daya yang bermutu (WHO, 2014). Kemenkes tidak hanya menjalankan perannya sesuai amanat dari konstitusi serta undang-undang namun juga dengan makna, tuntutan tugas sosial dan moral. Tidak bisa dipungkiri terdapat hubungan langsung

antara meningkatnya produktivitas penduduk sebuah negara dengan status Kesehatan.

Tingkat perekonomian suatu negara menjadi semakin baik jika status Kesehatan penduduknya juga bertambah sehingga kesejahteraan masyarakat di negara tersebut dapat meningkat dengan cepat. Kementerian Kesehatan melakukan kebijakan dengan memfokuskan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang kurang mampu. Alasannya, selain untuk menjalankan tugas pemerintah, juga berdasarkan studi dan pengalaman bahwa dapat terjadi peningkatan yang cepat terhadap perbaikan indikator kesehatan jika pelayanan kesehatan berfokus bagi masyarakat miskin serta kurang mampu dari segala sisi (Kemenkes Republik Indonesia, 2010).

Di Indonesia, terdapat kurang lebih 40% Rumah Sakit yang belum mengaplikasikan layanan sesuai standar pelayanan yang dianjurkan pemerintah. Direktur Jenderal Pelayanan Medik, Dr Farid W Husain, SpB KBD mengemukakan, Rumah sakit yang belum menjalankan standar minimal pelayanan masih ada sekitar 20% bahkan sampai 30% dari 1.000 lebih rumah sakit. Sebagian besar adalah rumah sakit yang berlokasi di daerah serta kabupaten. Standar minimal yang ditetapkan secara nasional bukan hanya didasarkan oleh bagaimana pelayanannya, tetapi mencakup kelengkapan sarana dan prasarana. Dari data Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, jumlah kunjungan rawat inap di tahun 2012-2014 berturut-turut berjumlah 235.217, 315.020 dan 2014

347.466 kunjungan (Dinkes Sul-Sel, 2014) yang mana terbagi 49 Rumah Sakit dan terdapat 20 Rummah Sakit khusus

Pembangunan kesehatan dapat berjalan efisien dan efektif apabila pemenuhan kebutuhan sumber daya kesehatan tercapai. Sumber daya kesehatan meliputi sumber daya manusia, fasilitas dan pembiayaan. Telah disepakati ada lima indikator untuk mengetahui pemerataan, kualitas, jangkauan, serta keadilan pelayanan yakni persentase penduduk yang pergi ke puskesmas, dan persentase penduduk yang ke rumah sakit, persentase fasilitas kesehatan yang memiliki kemampuan tenaga Kesehatan laboratorium (Dinkes Makassar, 2010).

Tersedianya staf kesehatan merupakan bagian terpenting dalam mempercepat upaya pembangunan layanan kesehatan. Terdapat 1416 sumber daya kesehatan dan 31 yang bukan merupakan dari SDM kesehatan di Kota Makassar pada tahun 2013. Sedangkan Rasio dokter umum di Kota Makassar tahun 2013 ialah 9,69 dokter per 100.000 penduduk, sedangkan rasio ideal dokter terhadap penduduk adalah 1:2500 berarti satu dokter melayani 2500 penduduk, jadi bila ingin menggapai rasio ideal dengan penduduk Kota Makassar berjumlah 1.352 136 jiwa, sehingga dokter umum yang dibutuhkan sebanyak 541 dokter. Hal ini masih sangat jauuh dari data yang ada dimana dokter umum hanya 131 berarti masih kurang 410 dokter dari yang seharusnya ada.

Pasien adalah nama yang dberikan bagi mereka yang menggunakan jasa layanan di suatu rumah sakit. Sebagai seorang pasien yang ingin sembuh dengan segera jelas menginginkan layanan yang baik dan

bermutu tidak hanya terkait penyembuhan klinis atau meningkatnya derajat kesehatan, namun berkaitan tentang rasa puas, sikap, ketersediaan sarana dan prasarana yang layak serta lingkungan fisik yang bisa memberikan rasa nyaman. Rasa puas pasien bergantung dari seberapa besar mutu layanana kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam suatu rumah sakit.

Pelayanan merupakan segala usaha yang dipakai oleh tenaga kerja untuk memuaskan keinginan seseorang yang dilayani lewat tawaran layanan yang akan diberikan. Tolak ukur pelayanan salah satunya bersumber dari rasa puas pasien dan loyalitasnya untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut. Supriyanto dan Ernawaty (2010) menjelaskan jika pasien yang loyal tidak menutup kemunkinan untuk mengajak teman sekitanya untuk memakai jasa rumah sakit yang digunakan tersebut.

Indikator baiknya pelayanan yang diberikan kepada pasien dilihat dari fakta apakah pelayanan yang diberikan dapat mencukupi apa yang pasien butuhkan, berdasarkan pendapat pasien terhadap pelayanan yang didapatkan (memberi kepuasan atau sebaliknya, durasi waktu pelayanan juga termasuk penilaian). Kepuasan seorang pasien mulai dinilai dari masuknya pasien saat pertama kali, hingga pasien keluar dari rumah sakit. Jika selama berada dalam rumah sakit, satu jenis layanan saja yang tidak maksimal maka dapatt menjadikan pertimbangan pasien dalam menilai kualitas rumah sakit tersebut.

Perlu adanya upaya dalam menggapai kepuasan pasien yaitu dengan pemberian layanan kesehatan di institusi kesehatan yang bermutu. Dalam arti lain, pekerja di institusi tersebut dan lembaga memberi layanan yang baik, cepat, dan efisien. Timbulnya kepuasan pasien terdiri dari beberapa aspek yang mempengaruhi, yakni: karena pelayanan yang diperoleh menghadirkan kepuasan, sikap dari petugas yang melakukan layanan kesehatan dan bentuk komunikasi serta layanan yang disediakan.

Memberikan rasa puas merupakan tanggungjawab sekaligus tantangan yang berat dalam penyelenggaraan layanan kesehatan saat ini. Umumnya, layanan Kesehatan yang sempurna merupakan layanan sistem kesehatan yang mencakup promotif (meningkatnya kesehatan), preventif (mencegah), kuratif (mengobati), dan rehabilitatif (penyembuhan). (UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Merujuk dari penelitian lain disebutkan bahwa masih rendahnya tingkatan kepuasan dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Dimensi kualitas serta mutu pelayanan belum tersajikan dengan begitu baik oleh para pemberi pelayanan kesehatan. Dalam sebuah penelitian ditemukan betapa sulitnya menemukan “Sedikit senyum dari seorang penyedia layanan kesehatan (Widyamoko, A 2011).

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di atas ditarik kesimpulan bahwa pasien sering mengeluh dikarenakan pelayanan yang tidaak berhasisl memuaskan pelangganya atau pasien, mahalnya biaya

layanan kesehatan dan aspek lain yang memengaruhi sikap pasien akan layanan jasa yang diterima oleh pihak rumah sakit. Sejalan dengan perkembangan teknologi pada bidang kedokteran serta kesehatan, kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan. Rasa puas dari pelanggan atau pasien merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pengambil kebijakan pada bidang kesehatan demi terciptanya pelayanan rumah sakit yang memanjakan setiap pasien yang sedang menjalani pengobatan.

Dalam peraturan pemerintah undang-undang No. 36 tahun 2012 tentang kewajiban rumah sakit dan pasien menjelaskan jika rumah sakit merupakan lembaga yang melayani di bidang kesehatan dimana layanan terdiri dari rawat inap, jalan, dan pasien dengan gawat darurat. Rumah sakit memiliki peran aktif dalam bertanggung melakukan pelayanan kesehatan, memperadakan fasilitas dan pelayanan bagi masyarakat kurang mampu, menjalankan fungsi sosial, menjalankan norma rumah sakit sebagaimana mestinya, ikut menjalankan program pemerintah daerah maupun pusat, merumuskan dan melaksanakan aturan rumah sakit yang bersifat internal, memberikan jaminan perlindungan rasa aman serta rasa nyaman bagi pasien, pendatang serta staf rumah sakit, menginformasikan dengan jelas tentang pelayanan rumah sakit ke masyarakat secara sopan dan terbuka. (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Parasuraman dkk. (1991) mengungkapkan layanan terbentuk berdasarkan 5 prinsip Kualitas Layanan, yaitu Kememampuan

(*Reliability*), Jaminan (*Assurance),* Bukti (*Tangible),* empati (*empathy)* Daya tangkap (*Responsiveness*) (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Pasien sebagai yang menggunakan jasa rumah sakit layanan yang memberi rasa puas bukan sekadar tentang menyembuhkan dari gejala klinis yang dirasakan ataupun peningkatan kualitas kesehatannya, namun berkaitan tentang kepuasan sikap, ketersediaan sarana dan prasarana yang layak serta lingkungan rumah sakit yang bisa memberikan rasa nyaman. Kepuasan pasien bergantung dari seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan segala usaha yang dipakai oleh tenaga kerja untuk memuaskan keinginan pelanggannya dengan layanan yang akan diberikan.

Hasil pendataan awal di RSUD Kota Makassar mengenai *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang mana adalah indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pemanfaatan dan efektivitas layanan dari suatu rumah sakit. Detailnya berikut ini:

Tabel 1.1 *Bed Occupancy Rate (BOR)* di Unir Rawat Inap RSUD Kota Makassar tahun 2015-2017

Presentase (%) BOR				Standar Depkes
Tahun	2015	2016	2017	70-85 %
Jumlah	60%	52 %	50%	

Sumber Data Sekunder : Laporan Tahunan

Tabel 1.1 terlihat diketahui bahwa terjadi penurunan persentase BOR dari 2015 menuju tahun 2017 dimana berturut-turun 60%, 52% dan 50%. Sedangkan standar DEPKES yang ipaia yaitu kisaran 75-85%. Faktornya

yait masih rendahnya kualitas dari tempat tidur pasien maupun dari kinerja pegawai rumah skait dalam melayani pasien. Data ini semakin menjelaskan bahwa perlunya majajemen rumah sakit menambah teknik promosi agar mampu menciptakan rumah sakit yang selalu menjadi prioritas pilihan dari pasien. Tidak hanya data BOR, dari data kunjungan RSUD Kota Makassar dari 2015-2017 menunjukkan mengalami fluktuasi dimana data pengunjung rawat inap sebesar 7821, tahun 2016 menurun menjadi 6882 kunjungan rawat inap, dan pada tahun 2017 kembali naik lagi hingga 8502 data pengunjung pasien yang rawat inap.

Dari data riset terdahulu memperlihatkan bahwa terdapat hubungan antara *tangibles, reliability, responsiveness, safety* dan empati yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap rasa uas pasien (Bori dan Damanhouri, 2017) Berdasarkan uraian di atas sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum di kota Makassar.

B. RUMUSAN MASALAH :

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kepuasan ari pasien di RSUD kota Makassar ditnjau dari aspek kehandalan?
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap di RSUD kota Makassaee ditinjau dari aspek jaminan?
3. Baggaimana kepuasan pasien di RSUD kota Makassar ditinjau dari bukti langsung?

4. Bagaimana kepasan pasien RSUD kota Makassar ditinjau dari aspek empati?
5. Bagaimana Kepuasan pasien di RSUD Kota makassar sebagai Rumah sakit pemerintah bila di tinjau dari aspek daya tanggap *(Responsiveness)*
6. Variabel manakah yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota makassar sebagai Rumah sakit pemerintah?
7. Variabel mana yang pengarunya paling besar di RSUD Kota Makassar?

C. TUJUAN PENELITIAN :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota makassar yang merupakan Rumah sakit pemerintah.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk menganalisis kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar yang dilihat dari aspek kehandalan.
b. Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Makassar yang dilihat dari aspek jaminan
c. Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Makassar yang ditinjau dari aspek bukti langsung
d. Untuk menganalisis kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar yang ditinjau dari aspek empati.

e. Untuk menganalisis kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar yang dilihat dari aspek daya tanggap.
f. Untuk mengetahi variabel kepuasan yang memberikan pengaruh paling besar di RSUD Kota Makassar.

C. MANFAAT PENELITIAN :

1. Manfaat Ilmiah

   Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan ilmu penetahuan dan mampu menjadi referensi untuk peneliti berikutnyaa.

2. Manfaat Bagi Institusi kesehatan

   Diharapkan pihak rumah sakit milik peerintah dan swasta yang berada di kota Makassar dapat mengambil masukan dalam penelitian ini sehingga bisa membantu dalan peningkatan mutu pelayanan yang dapat memberikan rasa puas kepada pasien..

3. Manfaat Bagi Peneliti

   Peneliti dapat mengambil pengalaman dan pelajaran berharga setelah melewati seluruh rangkaina penelitian dan dapat mengimplementasikan ilmu dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA