

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai *provider*, dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber

pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai *provider*. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Djatiroto merupakan rumah sakit yang diselenggarakan oleh Swasta. Rumah Sakit Djatiroto didirikan oleh PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) yang mempunyai prinsip sosio-ekonomi dan merupakan rumah sakit for profit namun tidak meninggalkan prinsip-prinsip sosial. Rumah Sakit Djatiroto adalah rumah sakit BUMN yang berdiri pada lokasi strategis di jalan utama propinsi antara Kabupaten Lumajang dengan Kabupaten Jember dengan masyarakat lingkungan industri gula dan masyarakat umum yang terletak di Jalan Pb Sudirman no. 81 Jatiroto-Lumajang.

Fasilitas pelayanan yang disediakan antara lain: *Medical Check Up*, Dokter Umum, Dokter Gigi, Dokter Spesialis / Sub-Spesialis, Anak, Bedah, Kebidanan & Kandungan, Penyakit Dalam, THT, Mata, Bedah Tulang, Laboratorium Patologi Klinik, X-Ray, ECG, Konsultasi Gizi, Farmasi, Fisioterapi, UGD 24 Jam, Rawat Inap, Rawat Jalan dan Kamar Bedah.

Berdasarkan observasi pendahuluan dan hasil identifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto pada bulan Mei 2016, dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dari tahun 2013 sampai 2015 jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Berikut adalah data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto dari tahun 2013 sampai 2015.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Djatiroto Tahun 2013-2015

Indikator Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Djatiroto		
Tahun	Jumlah	Persentase (%)
2013	3696	29%
2014	3863	30%
2015	5305	41%

Sumber: Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Djatiroto (2013-2015)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa persentase kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto mengalami peningkatan sebesar 1% di tahun 2014 dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 11%. Dengan meningkatnya jumlah pasien dalam kurun waktu 3 tahun terakhir tersebut menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di Rumah Sakit Djatiroto memberikan kepercayaan kepada rumah sakit. Namun, peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap tersebut belum menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut telah terpenuhi secara optimal. Hal tersebut sejalan dengan hasil identifikasi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Djatiroto, dimana dari 10 responden yang diukur tingkat kepuasannya, didapatkan 7 responden yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut. Ketidakpuasan pasien tersebut diantaranya terdapat pada tidak adanya kotak saran untuk menampung saran dan masukan dari pasien dan keluarga pasien, tempat parkir yang tersedia terlalu sempit dan selama pasien dirawat, pasien mendapatkan infeksi nasokimial (penyakit tambahan yang didapat saat rawat inap). Dengan adanya ketidakpuasan dari responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Djatiroto belum dilaksanakan dengan baik (Assauri, 2008).

Gambaran pencapaian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Djatiroto dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dari tahun 2013 sampai 2015 mengalami fluktuasi, kadang-kadang naik, atau sebaliknya. Berikut ini gambaran pencapaian pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Djatiroto dari tahun 2013 sampai 2015.

Tabel 1.2 Tingkat Efisiensi dan Mutu Pengelolaan Rumah Sakit Djatiroto Tahun 2013-2015

Indikator Pelayanan Kesehatan	Tahun			Rata-rata	Standar Depkes (2005)	Standar Ideal RS
	2013	2014	2015			
BOR	59%	48,22%	59,44%	56%	60%-85%	75%-85%
LOS	2,94 hari	2,85 hari	2,85 hari	3 hari	6-9 hari	3-12 hari
BTO	72,38 kali	61,73 kali	75,71 kali	70 kali	40-50 kali	30 kali
TOI	2,05 hari	3,06 hari	1,96 hari	2 hari	1-3 hari	1-3 hari

Sumber: Statistik Laporan Rumah Sakit Djatiroto (2013-2015)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai BOR tahun 2013-2015 belum sesuai standar yang ditetapkan yaitu hanya mencapai rata-rata 56% dari Standar Depkes (2005) 60%-85%, sedangkan dari pihak rumah sakit standar ideal untuk nilai BOR yaitu antara 75%-85%. Nilai rata-rata BTO melebihi standar yang ditetapkan yaitu mencapai 70 kali dari Standar Depkes (2005) 40-50 kali, sedangkan dari pihak rumah sakit standar ideal untuk nilai BTO yaitu sebesar 30 kali. Jumlah rata-rata BOR dan BTO yang belum memenuhi standar dapat menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Djatiroto belum maksimal, hal ini berarti kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit belum terpenuhi secara optimal (Kepmenkes No:129/Menkes/SK/II/2008).

Berdasarkan kondisi tersebut, maka pihak rumah sakit perlu melakukan pembenahan terhadap permasalahan yang ada. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit, maka perlu dilakukan suatu pengukuran dan analisis atas layanan yang diberikan rumah sakit selama ini.

Mengukur mutu dari sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan cara menilai persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Persepsi dan harapan dapat diukur dengan menggunakan metode *Service Quality*. Dimana metode tersebut merupakan model yang banyak digunakan di berbagai industri jasa atau layanan karena memiliki sejumlah keunggulan, yaitu instrumen *Service Quality* telah berkembang menjadi standart untuk penilaian atas berbagai dimensi

mutu pelayanan (Qurainy, 2012). Untuk mengukur kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA berusaha melihat tingkat signifikansi atribut kualitas di mata konsumen dan menghubungkannya dengan beberapa kriteria kualitas yang diukur (Kitcharoen *dalam* Widiyanto, 2013). Metode *IPA* merupakan metode pengukuran kepuasan konsumen yang mendasarkan pola analisisnya pada pengaruh dua faktor, yaitu harapan konsumen dan kinerja sebuah produk atau jasa, dan kenyataan yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat inap terhadap dimensi *Tangible* di Rumah Sakit Djatiroto.
- b. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat inap terhadap dimensi *Reliability* di Rumah Sakit Djatiroto.
- c. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat inap terhadap dimensi *Responsiveness* di Rumah Sakit Djatiroto.

- d. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat inap terhadap dimensi *Assurance* di Rumah Sakit Djatiroto.
- e. Mengidentifikasi persepsi dan harapan pasien rawat inap terhadap dimensi *Empathy* di Rumah Sakit Djatiroto.
- f. Mengukur persepsi dan harapan pasien rawat inap di Rumah Sakit Djatiroto dengan menggunakan metode *Service Quality*.
- g. Mencari prioritas dalam memecahkan masalah berdasarkan pemetaan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* di Rumah Sakit Djatiroto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memberikan informasi kepada pihak Rumah Sakit Djatiroto tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan.
- b. Dapat digunakan rumah sakit sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Djatiroto.

1.4.2 Bagi Penulis

- a. Sebagai referensi untuk penelitian sejenis khususnya dalam analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.
- b. Menambah wawasan peneliti tentang teori-teori yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

1.4.3 Bagi Pembaca

Memberikan tambahan pengetahuan dan dapat menjadi acuan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.4.4 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai informasi dan menambah khasanah keilmuan untuk lembaga akademis sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.