

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus terwujud melalui pembangunan yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Depkes RI, 2002). Kesehatan juga merupakan hal yang penting bagi umat manusia.

Hal ini dikarenakan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Agar tercipta masyarakat yang produktif, peningkatan kualitas hidup manusiapun harus dilakukan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hidup manusia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa layanan kesehatan seperti rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik (Arifiyanti dan Djamaludin, 2017).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2014). Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelaksanaan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang sudah ditentukan (Wulandari, 2018).

Pelayanan bermutu yang dimaksud adalah pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien diwaktu dan cara yang tepat sesuai ketentuan, seperti halnya yang dikatakan oleh Pertiwi (2016) dapat diartikan bahwa pelanggan puas apabila yang diterima lebih besar daripada yang diharapkan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan

kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit. Hal tersebut merupakan pokok penting untuk sebuah rumah sakit karena semakin ketatnya persaingan dibidang industri pelayanan kesehatan (Juliana, 2017).

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Ikawangi (2017) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Dr. M. Suherman Jember (*p value* 0,000). Karimah (2016) juga telah membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terutama pasien BPJS di RSUD Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo (*p value* 0,000).

Pengukuran kepuasan pasien secara berkala sudah pasti dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi salah satu metode untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya (Efendi, 2009).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen karena konsumenlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat (Pertiwi, 2016).

Kepuasan pasien adalah keluaran hasil dari layanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan standar kepuasan pasien (Pohan, 2006).

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90% (Kemenkes RI, 2008). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Wilbert, dkk., 2016). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain (Pohan, 2006).

Analisis tingkat kepuasan pasien setiap tahunnya sudah pasti dilakukan oleh pihak rumah sakit. Hasil yang didapatkan akan menjadi acuan untuk pelayanan kedepannya. Jika hasil persentase dari tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut berada di bawah standar maka perlu dikaji lebih lanjut apa permasalahan yang menjadi faktor tidak puasnya seorang pasien. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Februari 2020 di unit Rekam Medis RSD Balung Jember tentang kepuasan pasien selama 3 tahun terakhir didapatkan bahwa persentase kepuasan pasien kurang dari standar. Standar kepuasan pasien di unit rawat jalan yaitu 90% (Kemenkes RI, 2008), sedangkan

rata-rata persentase kepuasan pasien di RSD Balung hanya 75%. Data kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Persentase Kepuasan Pasien di RSD Balung Tahun 2017-2019

Tahun	Kepuasan Pasien (%)		
	Semester 1	Semester 2	Nilai %
2017	76	75	75,5%
2018	75	74	74,5%
2019	76	-	76%

Sumber: RSD Balung Jember (2020)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum tercapainya kepuasan pasien sesuai standar di RSD Balung Jember selama 3 tahun berturut-turut ketika dilakukan survei oleh peneliti pada unit rawat jalan dengan pasien. Perlu adanya peningkatan kepuasan pasien untuk memperbaiki persentase tersebut. Upaya peningkatan kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu dapat dilakukan menggunakan berbagai metode salah satunya menggunakan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) dengan mengidentifikasi masalah melalui 5 unsur manajemen yaitu *Man, Method, Money, Material, Machine*. Penerapan metode PDCA memperoleh hasil yang signifikan jika dibandingkan dengan perlakuan kontrol. Dapat disimpulkan bahwa metode ini terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memiliki hubungan terhadap peningkatan kepuasan pasien (Setiawan dan Kautsar, 2018).

Pendekatan PDCA merupakan suatu pendekatan yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti dan cocok digunakan pada industri jasa dan juga dalam perbaikan kualitas harus dilakukan secara berkesinambungan. Sandi (2017) dengan judul Evaluasi Sistem Pelaporan Bulanan Pelayanan Kesehatan Klinik dengan Pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) di Kabupaten Jember diketahui bahwa peneliti tersebut dapat memberikan jadwal pelaksanaan pelaporan dengan tepat waktu, memberikan petunjuk teknis pengisian pelaporan kepada petugas klinik yang belum memahami pembuatan pelaporan, dan peneliti tersebut juga dapat mengadakan kembali rapat

yang didalamnya ada pelatihan, *monitoring*, dan evaluasi pelaporan klinik di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, dengan pendekatan PDCA peneliti dapat merekomendasikan upaya-upaya agar kualitas layanan dan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSD Balung Jember dapat meningkat dan memenuhi standar yang telah ditentukan, dimana P (*planning*) membuat rencana penyusunan upaya peningkatan kepuasan pasien melalui 5M, D (*do*) melakukan pelaksanaan dari perencanaan yang telah disusun sebelumnya, C (*check*) melakukan pengecekan hasil dari pelaksanaan, A (*action*) menerapkan upaya peningkatan yang telah peneliti rekomendasikan dengan hasil yang signifikan di RSD Balung dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) di RSD Balung Jember Tahun 2020”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “bagaimanakah upaya meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan unit rawat jalan menggunakan pendekatan PDCA di RSD Balung Jember?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan upaya perbaikan pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien unit rawat jalan dengan pendekatan PDCA di RSD Balung Kabupaten Jember Tahun 2020.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi 5 unsur manajemen (*Man, Method, Money, Material, Machine*) dalam pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Balung Jember.

- b. Mengidentifikasi dan menganalisis *plan* (perencanaan) dalam pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Balung Jember.
- c. Mengimplementasikan *do* (pelaksanaan) dari pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Balung Jember.
- d. Mengevaluasi *check* (pemeriksaan) dari pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Balung Jember.
- e. Menyusun *action* (perbaikan) terkait pelaksanaan peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Balung Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menambah pengetahuan dan keahlian peneliti dalam mencari upaya meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Sarana menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

- a. Menjadi bahan masukan bagi RSD Balung Jember untuk bahan pertimbangan dan kebijakan upaya peningkatan mutu pelayanan serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien di unit rawat jalan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menjadi referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit lain.