

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mutu Pelayanan Kesehatan menurut Pohan (2006) adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standar layanan kesehatan yang di sepakati.

Pada era global ini, penerapan, pengendalian, perbaikan dan peningkatan mutu sangat penting. Suatu perusahaan membutuhkan manajemen mutu, di mana ruang lingkup manajemen mutu tersebut mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan upaya-upaya pengendalian serta peningkatan mutu dalam pelayanan dalam mencapai tujuan perusahaan termasuk tujuan mutu pelayanan berkualitas. Oleh sebab itu, suatu perusahaan harus memiliki program-program pengendalian mutu agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Pengendali mutu dalam perusahaan berfungsi menerapkan manajemen mutu dalam upaya mengendalikan kualitas pelayanan yang diberikannya, memiliki program-program pengendalian mutu memiliki fungsi dalam penilaian independen dalam organisasi dengan tujuan menguji dan mengevaluasi berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan serta membantu manajemen perusahaan dalam memberikan pertanggungjawaban yang efektif.

Negara-negara telah berkomitmen untuk mencapai *Universal Health Coverage* pada tahun 2030, ada pengakuan yang berkembang bahwa perawatan kesehatan yang optimal tidak dapat diberikan hanya dengan melibatkan infrastruktur, pasokan medis dan penyedia layanan kesehatan. Peningkatan dalam pemberian layanan kesehatan memerlukan fokus yang disengaja pada kualitas layanan kesehatan, yang melibatkan penyediaan

perawatan yang efektif, aman dan berfokus pada orang yang tepat waktu, adil, terintegrasi dan efisien. Kualitas layanan adalah sejauh mana layanan kesehatan individu dan masyarakat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini. Data menunjukkan, pada kebanyakan negara-negara, khususnya negara ekonomi menengah dan bawah, menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap pedoman praktik klinis di delapan negara berpenghasilan rendah dan menengah di bawah 50% dalam beberapa kasus, menghasilkan kualitas pelayanan pra-persalinan dan perawatan anak yang rendah dan keluarga berencana yang kurang. Prakarsa Indikator Penyampaian Layanan di tujuh negara berpenghasilan rendah dan menengah menunjukkan variasi yang signifikan dalam ketidakhadiran petugas (14,3-44,3%), produktivitas harian (5,2-17,4 pasien), akurasi diagnostik (34-72,2%), dan kepatuhan terhadap pedoman klinis (22-43,8%), (WHO, OECD, & The World Bank, 2018).

Sedangkan di Indonesia, tatanan pelayanan kesehatan rujukan, saat ini Indonesia memiliki 2.598 rumah sakit. Untuk memenuhi tuntutan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berkualitas maka Kementerian Kesehatan melakukan akreditasi baik fasilitas layanan kesehatan primer maupun rujukan secara berkala sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan diharapkan dapat terus ditingkatkan. Dari 2.598 Rumah Sakit di Indonesia, sebanyak 777 RS telah terakreditasi secara nasional, yang terdiri dari 327 RS Pemerintah dan 450 RS Swasta. Yang lebih membanggakan, sebanyak 24 RS di Indonesia telah terakreditasi secara internasional. Di samping itu, dari target 190 Kabupaten/Kota yang memiliki minimal 1 RSUD terakreditasi, sudah tercapai 178 Kabupaten/Kota (93%). Sebanyak 23 RSUD sedang menunggu hasil survei. Selain itu, pengembangan RS rujukan juga menjadi bagian dari penguatan layanan kesehatan. Tujuannya adalah agar terjadi pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan menurut kompetensinya. Target sasaran sampai dengan tahun 2019 adalah 14 RS rujukan nasional, 20 RS rujukan Provinsi dan 110 RS rujukan regional (Kemenkes RI, 2017).

Di Rumah Sakit Pusat Pertamina kualitas pelayanan yang disebut La Prima (Pelayanan Profesional, Ramah, Ikhlas, Mutu, dan Antusias) telah dijalankan dengan baik, namun dalam pelayanannya masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan termasuk mengenai fasilitas rumah sakit. Hal ini mendasari dibutuhkannya bagian yang bertanggung jawab menangani hal tersebut, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Pusat Pertamina sebagai penyedia pelayanan kesehatan memiliki Bagian Manajemen Mutu dan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien atau PMKP dalam fungsi mengendalikan, memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Dalam menjalankan fungsi manajemen mutunya, bagian Manajemen Mutu memiliki kegiatan evaluasi kepuasan pelanggan sebagai sarana evaluasi saran dan keluhan pengguna pelayanan dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Rumah Sakit Pusat Pertamina memiliki target kepuasan pelanggan maksimal yaitu 100% pada setiap pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan dan MCU. Namun data 3 bulan terakhir mengenai tingkat kepuasan pelanggan di setiap unit pelayanan belum mencapai target yang telah ditentukan. Selama Bulan April sampai Juni 2019, tingkat kepuasan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan dan Skala pengukuran likert menunjukkan rata-rata kepuasan pada Rawat inap adalah sebesar 97,26%, Rawat Jalan sebesar 85,62%, dan MCU sebesar 99,36% (Rumah Sakit Pusat Pertamina, 2019). Meskipun data di atas terbilang tinggi, namun data tersebut belum memenuhi target yang ditetapkan Rumah Sakit Pusat Pertamina. Menurut BAPPENAS, pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, salah satu di antaranya adalah untuk mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya, selanjutnya adalah penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (BAPPENAS, 2010). Dengan demikian, Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan sebagai salah satu sarana untuk mendapatkan input berupa tingkat kepuasan, keluhan dan saran dari pelanggan sangat dibutuhkan

untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan serta melihat komplain yang disampaikan oleh pelanggan setiap periode waktunya, dengan tujuan agar dapat dilakukan tindak lanjut dan perbaikan dalam hal mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin melihat pelaksanaan kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan yang dilakukan oleh Manajemen Mutu dalam pengendalian, perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan menggambarkannya dalam sebuah laporan dengan judul **“Gambaran Umum Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Manajemen Mutu Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2019”**.

1.2. Tujuan

1.2.1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran umum pelaksanaan kegiatan Evaluasi kepuasan pelanggan bagian Manajemen Mutu di Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2019.

1.2.2. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui gambaran umum Rumah Sakit Pusat Pertamina.
- 2) Mengetahui gambaran umum Manajemen Mutu Rumah Sakit Pusat Pertamina.
- 3) Mengetahui gambaran Input meliputi; Sumber Daya Manusia, Anggaran, Metode, Sarana dan Prasarana kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2019.
- 4) Mengetahui gambaran Proses Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan meliputi; Penyediaan Formulir Umpan Balik, Penyebaran Formulir Umpan Balik, Konfirmasi Unit, Penginputan Pengolahan dan Evaluasi Data, Pemaparan, Tindak Lanjut dalam kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2019.
- 5) Mengetahui gambaran Output kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2019.

1.3. Manfaat

1.3.1. Bagi Mahasiswa

- 1) Mengetahui gambaran umum kegiatan manajemen mutu di Rumah Sakit Pusat Pertamina.
- 2) Memperoleh pengalaman praktis dan mengenal dunia kerja.
- 3) Dapat mengetahui kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang dimiliki.
- 4) Memperdalam dan meningkatkan keterampilan serta kreativitas pribadi.
- 5) Menanamkan dan menciptakan semangat kerja sejak dini.
- 6) Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktik di lapangan.

1.3.2. Bagi Universitas

- 1) Sebagai unsur tambahan untuk memperdalam wawasan mahasiswa.
- 2) Sebagai pengenalan antara mahasiswa dan instansi dan peningkatan kreativitas pribadi.
- 3) Mempererat hubungan antara universitas dengan instansi.

1.3.3. Bagi Manajemen Mutu

- 1) Dapat memanfaatkan tenaga dan ilmu yang dimiliki mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam membantu unit kerja.
- 2) Dapat mengembangkan penerapan aspek manajemen pelayanan kesehatan khususnya manajemen mutu dalam bentuk evaluasi program.
- 3) Dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan sehingga dapat meningkatkan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.