

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis rumah sakit saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis (Gultom, 2008).

Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Utama dalam Febriani, 2012).

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2002). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2004). Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya. Setiap rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada apa yang dilakukan oleh pesaing (Rahmani, 2009).

Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau

keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2007).

Studi pendahuluan berupa survey kepuasan pada 297 pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat tahun 2016 yang peneliti lakukan didapatkan informasi sebanyak 20% tidak puas terhadap pelayanan dokter, 15% tidak puas terhadap pelayanan perawat, 30% tidak puas terhadap pelayanan apotek, 25% tidak puas terhadap pelayanan administrasi, dan 10% tidak puas terhadap kebersihan dan kenyamanan. Pelayanan rawat jalan dipilih karena berdasarkan laporan kunjungan yang dimiliki rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat menunjukkan jumlah kunjungan rawat jalan cukup besar per dua minggu sekitar 297 pasien.

Dalam penelitian lain juga menunjukkan bahwa proporsi ketidakpuasan pasien rawat jalan cukup besar, seperti hasil penelitian Aziz (2007) menunjukkan sebesar 60,7% pasien rawat jalan merasa tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat, sehingga dengan demikian rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan tingkat kepuasan pasien yang pada gilirannya akan meningkatkan pula loyalitas dan pendapat Rumah Sakit. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan menunjukkan angka yang cukup besar. Padahal, rumah sakit ini mempunyai visi “Menjadi Rumah Sakit Pilihan yang Bermutu dan Amanah (Ikhlas, Jujur, Disiplin, Peduli, Kerjasama, Sapa)” dan salah satu misi yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, modern, dan terstandarisasi”. Hal ini menjadi ketertarikan sendiri bagi peneliti untuk mengadakan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di muka maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Tarakan dilihat dari aspek- aspek yang mempengaruhinya ?

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *tangibles*?
2. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *reliability*?
3. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *responsiveness*?
4. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *assurance*?
5. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *empathy*?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS kesehatan pada poli penyakit dalam di RSUD Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *tangibles*.
2. Diketuainya gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *realibility*
3. Diketuainya gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *responsiveness*

4. Diketuinya gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *assurance*
5. Diketuinya gambaran kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2018 dilihat dari dimensi *empathy*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi RSUD Tarakan Jakarta Pusat

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1.5.2 Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di Program Studi Kesehatan Masyarakat di Universitas Esa Unggul Jakarta.

1.5.3 Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul Jakarta.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi untuk melihat gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Tarakan Jakarta