

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, setidaknya setengah dari orang di dunia tidak menerima layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Sekitar 100 juta orang didorong ke dalam kemiskinan ekstrem setiap tahun karena pengeluaran kesehatan yang tidak terjangkau. Untuk mewujudkan kesehatan bagi semua, kita perlu individu dan masyarakat yang memiliki akses ke layanan kesehatan berkualitas tinggi sehingga mereka menjaga kesehatan mereka sendiri dan kesehatan keluarga mereka; tenaga kesehatan terlatih yang memberikan perawatan berkualitas dan berpusat pada orang; dan pembuat kebijakan berkomitmen untuk berinvestasi dalam cakupan kesehatan universal (International NGO Forum on Indonesian Development, 2017).

Cakupan kesehatan universal harus didasarkan pada perawatan kesehatan primer yang kuat dan berpusat pada orang. Sistem kesehatan yang baik berakar pada komunitas yang mereka layani. Mereka fokus tidak hanya pada pencegahan dan pengobatan penyakit, tetapi juga pada membantu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup (WHO, 2016).

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 mengemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan RI, 2010).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012). Indikator

kepuasan memiliki konsep inti yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) dengan langsung menanyakan kepada pasien seberapa puas mereka dengan jasa pelayanan kesehatan; konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) dengan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan; niat beli ulang (*repurchase intention*) dengan menanyakan pasien secara langsung apakah akan kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan itu lagi; kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*); ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*) (Kotler, 2014).

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna, 2009). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Salah satu penentu kepuasan pasien adalah tipe pasien. Tipe pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Dari segi pendidikan seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki permintaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan lebih rendah. Serta dari segi pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja (Abdillah, 2007).

Selain itu Budiastuti dalam Nooria tahun 2008 menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh 5 hal yaitu yang pertama kualitas produk

atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Yang kedua kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Yang ketiga faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”. Yang keempat harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Yang terakhir biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Nooria, 2008).

Menurut Subrata, kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan adalah konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan atau jaminan, perhatian dan tampilan fisik atau berwujud. Dari lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Subrata, 2016).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara rumah sakit dan pelanggannya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi para pasiennya. Setelah pasien merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pasien akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan

pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Fandy, 2011)

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan, untuk tingkat FKRTL, kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang datang ke Rumah Sakit Pemerintah (80%) lebih rendah dari Rumah Sakit Swasta (83%). Dari sisi jenis layanan, rawat jalan atau rawat inap di rumah sakit, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan diantara keduanya. Indeks kepuasan peserta rawat jalan adalah 81%, sementara rawat inap 80%. Artinya, kepuasan peserta rawat jalan sama tingginya dengan peserta rawat inap di rumah sakit (BPJS, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2018). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah.

Hasil penelitian Sudibyso tahun 2014 menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember (Sudibyso, 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nova pada tahun 2010 menyatakan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (Nova, 2010). Hasil penelitian Immas tahun 2016 memperlihatkan bahwa dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dan dimensi berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Immas, 2016).

Hasil penelitian Mahadewi di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang tahun 2019 didapatkan bahwa sebanyak 51 responden (52,1%)

menyatakan kurang puas, terdapat hubungan yang bermakna antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di poli rawat jalan RSIA Harapan Mulia Tangerang Tahun 2018 (P value = 0,003). Dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, semakin baik kinerja petugas kesehatan, maka semakin puas pula pasien, dan atau sebaliknya (Mahadewi, 2019)

Rumah Sakit Pusat Pertamina berdiri sejak tanggal 6 Januari 1972. Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) merupakan unit terbesar dari PT. Pertamina IHC. Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) melayani berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat, baik *preventif*, *kuratif*, *rehabilitatif* dan pasca rawat atau *home health care*. Berdasarkan data rekam medik di bagian rawat inap Rumah Sakit Pusat Pertamina didapatkan data pasien rawat inap berjumlah tahun 2017 sebanyak 12.331, tahun 2018 sebanyak 11.551, dan tahun 2019 sebanyak 13.184.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan cara membagikan link kuesioner kepada pasien rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Pusat Pertamina pada bulan September 2020 dengan memberikan 12 pertanyaan tentang kepuasan. Kuesioner dibagikan kepada 19 orang responden. Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner pendahuluan didapatkan hanya 68,4% pasien yang merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Dalam hal ini, menurut hasil survei pendahuluan, pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Pusat Pertamina dianggap belum memenuhi standar minimal.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan, diketahui proporsi tertinggi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan meliputi jadwal visit dokter yaitu sebesar 52,6% dan harga obat yaitu sebesar 52,5%.

Berdasarkan data diatas penulis tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa hasil survei awal yang dilakukan dengan cara membagikan link kuesioner kepada pasien rawat inap pada bulan September 2020 dengan memberikan 12 pertanyaan tentang kepuasan. Kuesioner dibagikan kepada 19 orang responden. Hasilnya didapatkan hanya 68,4% pasien yang merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Dalam hal ini, menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Pusat Pertamina dianggap belum memenuhi standar minimal. Berdasarkan hasil survei pendahuluan, diketahui proporsi tertinggi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan meliputi jadwal visit dokter yaitu sebesar 52,6% dan harga obat yaitu sebesar 52,5%.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk mewujudkan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan pada rawat inap, strategi pemasaran kesehatan dengan indikator kualitas pelayanan dan harga khususnya pada program studi ilmu kesehatan masyarakat peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK). Penulis juga mengharapkan dari penelitian ini, masih dapat dikembangkan atau membuat penelitian baru tentang penggunaan teknologi tepat guna, kualitas pelayanan di bidang kesehatan pada rawat inap.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina

Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, khususnya dalam mewujudkan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan pengalaman sebagai bahan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Prodi Kesehatan Masyarakat, serta mengukur kemampuan mahasiswa dan daya tangkap mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan pada rawat inap.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina yang berlokasi di Jalan Kyai Maja No.43, RT.4/RW.8, Kelurahan Gunung, Kecamatan Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu penelitian dimulai pada bulan September 2020 sampai dengan bulan Desember 2020 terhadap penyelenggaraan pelayanan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina. Populasi dalam penelitian ini semua pasien yang dirawat di bagian rawat inap Bulan Desember 2020 di Unit Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Pusat Pertamina. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan data primer berupa wawancara dan penyebaran kuesioner.