

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Purkonuridin, 2016). Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mendatangkan kepuasan pasien dan sekaligus akan memberikan keuntungan kepada pihak rumah sakit (Gunawan & Djati, 2011).

Menurut WHO (World Health Organization), Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Supriyanto & Ernawati, 2010). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Pemerintah Indonesia, 2009). Oleh karena itu, seluruh pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien.

Pembangunan nasional yang dilaksanakan secara bertahap sejak Indonesia merdeka sudah meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Peningkatan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah diukur dari tingkat pendidikan, status kesehatan dan pendapatan masyarakat. Ketiganya akan menjadi ukuran Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di wilayah tersebut. Peningkatan IPM di suatu wilayah akan meningkatkan jumlah masyarakat kelas ekonomi menengah ke atas. Kelompok inilah yang akan menyuarakan tuntutan tentang peningkatan mutu pelayanan publik (*public services*) termasuk di bidang pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2014).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan di tempat pelayanan kesehatan (Trimurthy, 2008).

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, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara professional, untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang memadai serta terlindungi oleh aturan perundang undangan yang berlaku (Mulyadi et al., 2018)

Minat perilaku konsumen membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan (Rustiyanto,

2010). Oleh sebab itu, terjadinya penurunan jumlah kunjungan menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien juga menurun. Pelayanan tenaga medis, para medis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaannya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut (Tiyas & Rohmani, 2012).

Menurut Parasuraman et al., 1988, untuk mengukur suatu mutu pelayanan terdapat dimensi mutu yang merupakan suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektifitas, efisiensi, keselamatan, dan keamanan. Lima dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik) dimana mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dimensi ini untuk mengukur kemampuan petugas kesehatan menolong pasien dan kesiapannya dalam melayani pasien sesuai dengan standar prosedur, dimensi *reliability* (kehandalan) dimensi ini untuk mengukur petugas kesehatan tepat waktu dan akurat, dimensi *assurance* (jaminan) pada kriteria ini sangat berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien, dan dimensi *emphaty* (empati) dimensi ini digunakan untuk mengukur petugas kesehatan dengan rasa kepedulian, perhatian khusus, memahami kebutuhan pasien, kemudahan petugas untuk dihubungi kembali setiap saat jika pasien membutuhkan bantuan.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan terjadi pada seluruh tingkat pelayanan termasuk rumah sakit. Hal utama yang perlu diprioritaskan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat di rumah sakit adalah strategi peningkatan mutu pelayanan. Pelayanan yang diberikan agar lebih baik perlu adanya perencanaan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang paripurna. Rumah sakit harus mengadopsi suatu strategi yang luas yang memberi suatu keuntungan kompetitif berlanjutan agar suatu rumah sakit dapat hidup dan juga tumbuh subur dalam persaingan secara global. Dengan demikian, pelayanan di rumah sakit sebaiknya

dikelola dengan dasar konsep manajemen yang mempunyai etika, karena tanpa suatu konsep manajemen yang jelas maka perkembangan rumah sakit di Indonesia akan berjalan lambat.

Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi di Jl. Duren Tiga Raya No.5, RT.1/RW.1, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12780. Berdasarkan data dari Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga, adanya angka penurunan pasien pada poli pediatric atau poli spesialis anak pada tahun 2020 sebesar 1.275 pasien (1,3%). Dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan poli spesialis anak tahun 2018 yaitu 8.346, jumlah kunjungan pasien pada poli spesialis anak tahun 2019 yaitu 10.778, jumlah kunjungan pasien poli spesialis anak tahun 2020 yaitu 9.503 dan jumlah kunjungan pasien poli spesialis anak pada tahun 2021 selama bulan Januari-Juni 2021 yaitu 4.670 pasien.

Data dari Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga, menunjukkan nilai kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2018 yaitu 92.50%, pada tahun 2019 yaitu 93 % dan pada tahun 2020 90% sedangkan nilai kepuasan pasien rawat jalan pada bulan Januari-Juni 2021 88.30%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien mengalami fluktuasi sebesar 3%. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan kesehatan yang terbaik supaya pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian dari Rachel Tandiboro di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol 2020 diperoleh rata rata gambaran mutu pelayanan berdasarkan dimensi tangibles 72% responden baik, berdasarkan dimensi responsiveness 86% responden baik, berdasarkan dimensi reliability 91% responden baik, berdasarkan dimensi assurance 75% responden baik, 24% berdasarkan dimensi penuh empathy 76% responden baik. Sehingga mutu pelayanan di RSUD Pantura M.A Sentot Patrol secara keseluruhan sudah cukup baik dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa 86% responden menilai mutu pelayanan baik, namun masih

perlu ditingkatkan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Rachel Tandiboro, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian Iik Purkonudin di Rumah Sakit Harum Sisma Medika tahun 2016 diperoleh gambaran rata-rata kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran dari 5 dimensi sebesar 92,1% sudah baik namun jika dilihat dari dimensi *responsiveness* dan *assurance* masih kurang 86,4% dan 88,8%, maka perlu adanya sosialisasi kembali aspek *responsiveness* dan *assurance* kepada petugas pendaftaran rawat jalan (Purkonudin, 2016).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 8-10 Juli 2020 didapatkan hasil yaitu 9 pasien (76%) menyatakan mutu pelayanan di poli spesialis anak rumah sakit Brawijaya Duren Tiga baik dan 6 pasien (14%) menyatakan mutu pelayanan di poli spesialis anak rumah sakit Brawijaya Duren Tiga tidak baik. Dari 6 pasien yang mengatakan mutu pelayanan tidak baik terutama pada dimensi *responsiveness*.

Dari data yang didapatkan maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terutama di poli pediatric atau poli spesialis anak pada tahun 2021 dan terjadinya penurunan angka kepuasan pasien rawat jalan, maka diperlukan untuk melihat gambaran mutu pelayanan pasien rawat jalan terutama di poli pediatric atau poli spesialis anak di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan. Dengan demikian, dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Mutu Pelayanan Di Poli Spesialis Anak Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dilihat dari data rumah sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan terjadi adanya angka penurunan pasien pada poli pediatric atau poli spesialis anak pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1.275 pasien (1,3%). Dari rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terjadi fluktuasi pada tahun 2020 sebesar 3% dengan data pada tahun

2018 yaitu 92.50%, pada tahun 2019 yaitu 93 % dan pada tahun 2020 90% sedangkan nilai kepuasan pasien rawat jalan pada bulan Januari-Juni 2021 88.30%. Maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terbaik supaya pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit sangat perlu diperhatikan. Karena, mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pada rumah sakit dan pelanggan atau pasien akan memanfaatkan ulang lalu merekomendasikan pelayanan tersebut pada orang disekitarnya. Sehingga pelayanan yang bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan dan jumlah pendapatan di rumah sakit tersebut.

### **1.3 Petanyaan Penelitian**

- 1.3.1 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 berdasarkan dimensi *reliability* ?
- 1.3.2 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 berdasarkan dimensi *responsiviness* ?
- 1.3.3 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 berdasarkan dimensi *emphaty*?
- 1.3.4 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 berdasarkan dimensi *tangible* ?
- 1.3.5 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 berdasarkan dimensi *assurance*?
- 1.3.6 Bagaimana mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan poli spesialis anak di unit rawat jalan Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability* di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.
2. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiviness* di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.
3. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *emphaty* di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.
4. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *tangible* di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021.
5. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Tahun Jakarta Selatan 2021.
6. Mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan poli spesialis anak pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Tahun Jakarta Selatan 2021.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

Sebagai masukan dan informasi kepada rumah sakit agar menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di bagian poli spesialis anak.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Menambah wawasan bahwa pentingnya mutu pelayanan yang baik di rumah sakit.

### **1.5.3 Bagi Institusi Pendidikan**

Menambah bahan bacaan di perpustakaan Universitas Esa Unggul dan menambah wawasan.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan di poli spesialis anak pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan Tahun 2021 yang berlokasi di Jl. Duren Tiga Raya No.5, RT.1/RW.1, Pancoran, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian akan dilakukan pada bulan Mei-Juli. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data primer rumah sakit Brawijaya Duren Tiga Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif dengan desain *cross sectional*. Dimensi mutu pelayanan yang akan diteliti yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*. Petugas rumah sakit pada penelitian ini berfokus kepada petugas admission, perawat dan dokter.