

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan, salah satunya adalah pemerintah memeberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit (Febriani, 2012).

Rumah Sakit adalah satu diantara sarana kesehatan yang dipergunakan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sekitar. Rumah sakit juga sangat berperan penting untuk mempercepat meningkatkan derajat manusia. Maka hal tersebut mengharuskan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Bukan hanya sekedar untuk pelayanan perawatan atau tindakan, namun dalam fasilitas dan informasi juga sangat penting, guna dapat memberikan rasa aman serta nyaman pada pengguna rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit akan tertuntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta yang bermutu sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ada agar dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu: 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien Jamkesmas pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Ulinuha, 2014).

Informasi adalah suatu layanan yang dapat berupa sekumpulan data yang bermanfaat bagi seseorang atau golongan yang menerimanya. Informasi dapat juga diartikan dengan sebuah aktivitas yang dapat dikomunikasikan. Maka dari itu kemudahan saat berkomunikasi sangat penting karena dalam suatu informasi dapat mengandung hal – hal penting yang dapat bermanfaat bagi penerima. Karena informasi akan dapat mempengaruhi bagi penerima yang selanjutnya akan mengetahui langkah apa yang akan dilakukan setelah mengetahui sebuah informasi.

Informasi yang baik adalah informasi yang dapat dimengerti dan dengan mudah dipahami oleh penerima. Akan tetapi masih banyak yang kurang memahami cara memberikan informasi dengan baik. Informasi dengan baik diterima apabila si pemberi dapat menjelaskan dengan jelas dan terperinci dari sebuah datanya. Informasi dapat diartikan seperti pesan yang dituangkan kedalam bentuk lisan, atau tulisan yang disepakati. Keberhasilan informasi yang disampaikan dapat dilihat dari pemahaman terhadap apa yang disampaikan.

Keberadaan, kelengkapan dan kenyamanan pada sarana fasilitas yang tersedia di rumah sakit merupakan suatu hal yang tidak kalah penting dari kepuasan. Keberadaan fasilitas pada rumah sakit yang akan berpengaruh terhadap kenyamanan saat pasien datang seperti area tunggu, kelengkapan fasilitas pada

pelayanan, kelengkapan fasilitas parkir, kotak saran yang diteruntukan untuk menyampaikan saran.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Supriyanto, 2012).

RSU UKI adalah salah satu lembaga di jajaran Universitas Kristen Indonesia yang pendiriannya terkait dengan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia (FK. UKI), oleh karena itu sejarah pendirian RSU UKI tidak bisa dipisahkan dari keberadaan FK. UKI. RSU UKI adalah rumah sakit tipe B pendidikan dan menjadi Rumah Sakit Umum pendidikan pertama dari FK. UKI. RSU UKI didirikan dengan maksud menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan berperan dalam pendidikan tenaga kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangatlah berpengaruh pada standar pelayanan kesehatan. Pada RSU UKI peninjauan kepuasan pelayanan kepuasan pasien dilakukan dengan cara penyediaan kotak saran, dengan pengambilan data sebulan sekali. Menurut data terakhir yang diperoleh pada bulan Juni 2021 tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh pelayanan dokter yaitu mencapai 78%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien yang terendah terdapat pada pelayanan administrasi yaitu hanya 70%. RSU UKI memiliki standart kepuasan pasien pada rawat jalan dengan rata - rata sebesar 80%. Maka dari itu pihak RSU UKI sangat mengoptimalkan kepuasan pelayanan yang terdapat di rumah sakit.

Melihat permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Informasi dan Fasilitas di RSU UKI Jakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam perkembangan sebuah Rumah Sakit di era saat ini, maka kepuasan pasien mendapatkan informasi dan merasakan kenyamanan dalam fasilitaspun sangat penting. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka perlu dirumuskan masalah sejauh mana tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap informasi dan fasilitas pada RSU UKI Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap informasi dan fasilitas yang terdapat pada RSU UKI Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap *Reliability* (Kehandalan) di RSUD UKI Jakarta.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap) di RSUD UKI Jakarta.
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap *Empathy* (Empati) di RSUD UKI Jakarta.
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap *Tangible* (Bukti Nyata) di RSUD UKI Jakarta.
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap *Assurance* (Jaminan Pelayanan) di RSUD UKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan terhadap sejauh mana tingkat kepuasan pasien pada rawat jalan di sebuah Rumah Sakit.

1.4.2 Bagi Universitas Esa Unggul

Penelitian ini bermanfaat bagi Universitas, untuk menambah pengetahuan dalam ruang lingkup rumah sakit, agar dapat memberi wawasan kembali kepada para mahasiswanya yang akan bekerja dalam instansi pelayanan kesehatan tentang sebuah kepuasan terhadap pasien rawat jalan.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini bermanfaat bagi RSUD UKI Jakarta, untuk dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan informasi dan ketersediaan fasilitas yang lebih baik lagi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Informasi dan Fasilitas di RSUD UKI Jakarta, yang beralamatkan di Jalan Mayjen Sutoyo No.02 RT.05/RW.11 Cawang, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur DKI Jakarta 13530. Penelitian ini dilakukan selama bulan November 2020 sampai dengan bulan Agustus 2021. Memperoleh data dengan menggunakan alat ukur angket pada pasien rawat jalan di RSUD UKI Jakarta.