

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian internal sistem pelayanan kesehatan. Di Indonesia seluruh rumah sakit baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta mempunyai tugas untuk melakukan upaya kesehatan yang berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta melaksanakan upaya rujukan (Depkes RI., 1995). Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Ketersediaan rumah sakit secara fisik harus didukung oleh pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor menjadi pertimbangan masyarakat untuk memiliki suatu fasilitas kesehatan yang akan digunakan. Kualitas pelayanan ini juga

menjadi suatu faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa pelayanan, termasuk rumah sakit (Muninjaya, 2018).

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat inap yang terus meningkat. Pelayanan rawat inap menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2013)

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Dalam menganalisis permasalahan tersebut, maka penelitian mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam

mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat Inap RSUD Tenriawaru Bone.

Kesenjangan merupakan ketidak sesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidak tahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Supartiningsih, 2016). Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut menurut (Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, 1992), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan meliputi kompetensi teknik (*technical competence*), akses terhadap pelayanan (*acces to service*), efektifitas pelayanan (*effectiveness*), hubungan antara manusia (*interpersonal relations*), efisiensi pada pelayanan (*efficient*), kelangsungan pelayanan (*continuity*), keamanan pelayanan (*safety*), dan kenyamanan pelayanan (*amenities*).

Setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien kepuasan pelanggan diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Rahmawati, 2018). Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang merupakan suatu pencapaian hasil yang optimal untuk setiap pasien, terhindar pasien dari komplikasi akibat dokter dan perhatian

terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya dengan upaya yang memperhatikan efektivitas biaya serta terekam dalam suatu dokumentasi yang masuk akal (Pertiwi, 2017).

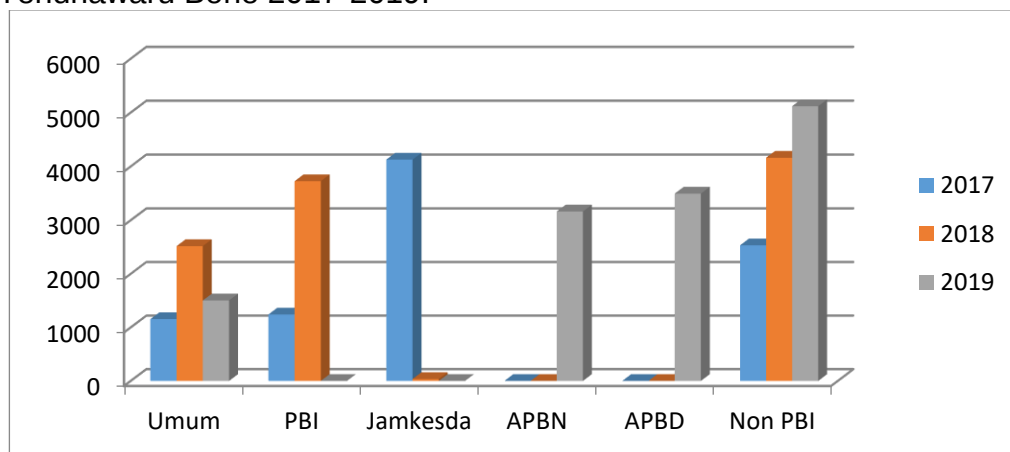
Dalam pelayanan di rumah sakit seharusnya pasien tidaklah dibedakan antara pengguna jaminan dan yang pribadi. Beberapa keluhan yang sering muncul bagi pasien BPJS mengenai kecepatan dan keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien. Sedangkan keluhan yang seperti itu jarang ditemui bagi pasien umum di rumah sakit. Karena hal itu fokus dalam penelitian ini adalah pasien umum yang tidak menggunakan layanan BPJS. Penelitian ingin melihat apakah pasien umum interna sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, mengingat pasien umum interna yang membayar sendiri segala biaya pengobatan dan perawatan rumah sakit.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Nesa, C. M., Umboh, J. M., & Doda, 2017) mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien Umum dengan bukti fisik ($p=0,000$), kehandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$), perhatian ($0,000$), Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. Responden dalam penelitian ini adalah 44 orang (50%) pria dan 44 orang (50%) wanita dengan distribusi kelompok umur berkisar 50-60 tahun hasil data multivariat dengan metode regresi logistik menunjukkan bahwa variabel daya tanggap merupakan variabel yang

paling erat berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Umum. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa faktor daya tanggap merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan Syarat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1000/MENKES/SK/XI/2009 tanggal 10 November 2009 tentang Peningkatan Kelas RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone dari Kelas B menjadi Kelas B Non Pendidikan yang mempunyai Jangkauan pelayanan RSUD Tenriawaru tidak hanya meliputi wilayah Kabupaten Bone saja, tetapi hingga wilayah kabupaten sekitarnya seperti Kabupaten Sinjai, Kabupaten Wajo dan Kabupaten Soppeng.

Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Inap Interna RSUD Tendriawaru Bone 2017-2019.



Gambar : 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Rawat Inap Interna Tahun 2017-2019

Sumber : Data Rekam medis RSUD Tenriawaru Bone Tahun 2019.

Berdasarkan data diatas dapat terlihat adanya peningkatan jumlah

kunjungan pada pasien umum di instalasi rawat inap Interna setiap

tahunya. Adapun jumlah rata-rata pasien yang berkunjung pada pasien umum di instalasi rawat inap Interna RSUD Tendriawaru Bone Tahun 2017 sebanyak 766 orang per bulan pada tahun 2018 sebanyak 1.006 orang perbulan dan pada tahun 2019 meningkat menjadi sebanyak 1.992 orang per bulan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut mengharuskan RSUD Tendriawaru Bone untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya (Profil RSUD Tendriawaru Bone, 2019)

Peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD Tendriawaru Bone merupakan rumah sakit yang menjadi rujukan dari beberapa puskesmas dan beberapa dari luar Kabupaten Bone. Beberapa informasi yang diperoleh peneliti melalui bagian Humas RSUD Tendriawaru Bone antara Lain :

1. Fasilitas yang kurang berfungsi

Fasilitas dirumah sakit yang kurang berfungsi seperti AC dan kipas angin, serta beberapa fasilitas baik fasilitas non Kesehatan seperti tempat tidur tidak berfungsi dibeberapa ruangan perawatan, serta fasilitas kesehatan seperti tabung oksigen, yang kadang tidak berfungsi yang dapat mengurangi kenyamanan pasien. Keluhan tersebut dirasakan (62%)

2. Tenaga kesehatan khususnya dokter spesialis yang masi kurang.

Beberapa pasien mengeluh penanggung jawab pelayanan khususnya spesialis tertentu yang hanya satu dan dua orang sehingga

pada saat dokter tersebut harus mengikuti kegiatan lain yang tidak dapat diwakili, pasien hanya diperiksa atau ditangani dokter umum. Keluhan tersebut dirasakan pasien wanita (52%) dan Laki-aki (64%).

3. Kurangnya perhatian berkaitan dengan interaksi, Respon tenaga Kesehatan.

Dalam hal ini perawat kepada pasien, dokter kepada pasien, serta tenaga kesehatan dengan klining servis. Keluhan tersebut dirasakan pasien laki-laki (55%), perempuan(64%)

4. Ketidak tetepatan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan.

Ketidak tepatan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan seperti tenaga kesehatan dan dokter penanggung jawab yang hanya diperiksa atau ditangani dokter umum. Keluhan tersebut dirasakan pasien wanita (66%) dan Laki-aki (62%)

5. Kamar mandi dan tempat sampa yang kurang bersih.

Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat mengharuskan rumah sakit untuk memperhatikan kebersihan kamar mandi dan ketersediaan air bersih. Air yang kadang tidak mengalir dapat menimbulkan bau pada ruangan perawat pasien keluhan tersebut dirasakan pasien (53%).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh antara akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
2. Apakah pengaruh antara efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
3. Apakah pengaruh antara hubungan antara manusia terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
4. Apakah pengaruh antara kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
5. Apakah pengaruh antara kenyamanan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
6. Apakah ada faktor yang paling dominan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan RSUD Tendriawaru Bone terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone tahun 2020.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis pengaruh antara akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone.
- b. Untuk menganalisis pengaruh antara efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
- c. Untuk menganalisis pengaruh antara hubungan antara manusia terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
- d. Untuk menganalisis pengaruh antara kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
- e. Untuk menganalisis pengaruh antara kenyamanan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?
- f. Untuk menganalisis pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap Interna di RSUD Tendriawaru Bone ?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan ilmu selain itu juga melalui penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi yang dapat bermanfaat bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi penulis dalam menguji kualitas pelayanan RSUD Tendriawaru Bone dalam meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan literature dipergustakaan pascasarjana Universitas Muslim Indonesia, dapat menjadi sumber inspirasi bagi pihak yang membutuhkan untuk melakukan penelitian khususnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD Tendriawaru Bone.

c. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan mempertimbangkan dalam program intervensi untuk mengatasi masalah kesehatan yang ada di RSUD Tendriawaru Bone dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi.