

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari system pelayanan kesehatan. Mutu dalam suatu layanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Rumah sakit selaku pemberi pelayanan kesehatan, selalu berupaya memberikan pelayanan yang bermutu baik secara perorangan ataupun individu, Pohan (2006).

Hal ini juga menurut Institute of Medicine Committee di AS dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dinilai dari bagaimana pelayanan itu, baik bagi perorangan, maupun populasi dimana dapat meningkatkan derajat kesehatan dan dilakukan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Pohan (2004) kepuasan adalah adanya tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan atau malah sebaliknya ketidakpuasan / perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan. Dan dalam bukunya jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Pohan juga membagi standar mutu dapat dilihat dari : kompetensi medis, akses atau keterjangkauan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia. Mutu suatu pelayanan akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan dimana akan mengakibatkan puas atau tidaknya para pengguna pelayanan kesehatan terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

Salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit sebagai penyedia pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan, dimana unit rawat jalan merupakan pintu masuk yang pertama kali didatangi pasien saat mereka membutuhkan pengobatan dan penyembuhan.

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (one day care). Dengan demikian, para manajer rumah sakit harus mampu mengamati harapan dan kebutuhan pelanggan agar dapat merebut hati para pelanggannya.

Biasanya, setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan, jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan mereka akan menggunakan lagi tapi apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berminat memanfaatkannya lagi. Pasien dalam membandingkan antara harapan dan hasil yang telah diperoleh tergantung kepada bagaimana persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan.

Untuk memenuhi harapan pelayanan rumah sakit, pihak manajemen harus mampu mengeksplorasi harapan dan menyediakan atau mewujudkannya dalam bentuk pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung.

Promosi dan harga juga dapat menciptakan citra keunggulan fungsional relative dimana harga yang tinggi dapat memberi asumsi bahwa konsumen mengakui adanya hubungan antara harga dan kualitas. Selain itu, lokasi yang baik adalah keunggulan yang penting untuk produk dan jasa.

Rumah sakit Pluit sebagai salah satu rumah sakit swasta tipe B yang terletak di Jakarta yang merupakan unit kerja PT.Saranaduta Jasamedika terletak di jalan Pluit Raya Selatan No.2 dan diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI Prof. Dr. Sujudi pada tahun 1996. Berdiri diatas tanah seluas $\pm 7.000 \text{ m}^2$, dengan luas bangunan $\pm 14.000 \text{ m}^2$, terdiri dari 8 lantai. Pada tanggal 27 Februari 1996. RS Pluit telah menerima pasien yang pertama dan telah menetapkan misinya yaitu memberikan pelayanan yang baik dan bermutu melalui kerjasama yang kompak dan professional didasari oleh rasa kasih dan pengabdian kepada sesama.Sistem manajemen dan sumber dayanya secara professional. Hali itu telah menempatkan RS Pluit swbagai salah satu pilihan masyarakat di Jakarta Utara da sekitarnya untuk mempercayakan perawatan kesehatannya apabila mereka membutuhkannya.

RS Pluit memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat yaitu instalasi gawat darurat 24 jam, fasilitas perawatan sehari rawat inap (One Day Care), poliklinik spesialis yang meliputi ; poliklinik kebidanan dan kandungan, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik gigi, poliklinik spesialis anak, poliklinik THT, poliklinik mata, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik neurologi, poliklinik psikiatri dan psikologi, poliklinik gizi, poliklinik akupuntur, dsb.Pasilitas pelayanan di RS Pluit juga terdapat fasilitas umum misalnya dengan penyediaan ruang tunggu yang nyaman dengan memberikan TV, mempunyai lapangan parkir sendiri. Pelayanan terhadap pasien yang ditetapkan pihak manajemen RS Pluit adalah pelayanan yang ramah, jujur, professional (bermutu), berorientasi pada kepuasan pasien tanpa mengabaikan standar etik dan tehnik perawatan.

Untuk mewujudkan hal itu, petugas selalu menjaga komunikasi dengan klien serta ditetapkan budaya kerja yang tanggap, senyum dan terampil yang membuat para pemberi pelayanan kesehatan di RS Pluit baik medis maupun non medis dapat memberikan mutu pelayanan dan penampilan yang baik dan professional sehingga diharapkan orang yang berkunjung baik sebagai pasien maupun pengunjung dapat merasa nyaman. Upaya-upaya pembenahan terus dikembangkan di RS Pluit dengan berbagai upaya perbaikan baik pada mutu pelayanan secara structural dan fungsional pada proses pelayanan maupun kelengkapan fasilitas pelayanan.

Namun, upaya-upaya yang dilakukan oleh manajemen RS Pluit ternyata tak sepenuhnya membawa hasil sesuai dengan yang mereka tergetkan, misalnya berdasarkan hasil angket pada pelayanan rawat jalan pada tahun 2010 ditemukan hasil angket pada bulan Juli 2010 yang menyatakan pelayanan medis (dokter spesialis) kurang 7.4 % meningkat 2.3% disbanding angket bulan Juli 2010 yang menyatakan pelayanan medis (dokter spesialis) kurang 7.4 meningkat 2.3 % disbanding angket bulan Juni 2010 (5.1%). Pada bulan Agustus yang menyatakan kurang untuk pelayanan administrasi 2.4% meningkat 0.5 % disbanding angket bulan Juli 2010. Yang menyatakan kurang untuk pelayanan perawat 6.7 % meningkat 1.7 % disbanding angket bulan Juli 2010 yaitu (5.0%). Informasi dari petugas bila dokter berhalangan hadir 9.8 % meningkat 5.5% disbanding angket bulan Juli 2010 (4.3%). Yang menyatakan tidak puas dengan system pelayanan praktek dokter 4.9 % meningkat 3.2 % disbanding angket bulan Juli 2010 (98,3%). Yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan administrasi 6.4 % meningkat 4 % disbanding angket bulan Agustus 2010

(2.4%). Tidak puas dengan system pelayanan praktek dokter 6.4 meningkat 1.5 % disbanding bulan Juli 2010 (4.9%)

Gambaran situasi diatas menurut peneliti ada hubungannya terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Keadaan ini jika tidak ditindak lanjut dapat memepengaruhi nilai kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Pluit, Jakarta.

Hal tersebut diatas member inspirasi kepada peneliti melakukan penelitian “ Persepsi pasien atas mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit Jakarta”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus menerus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meningkatnya komplainan pasien akibat pelayanan yang kurang memuaskan merupakan tugas dari rumah sakit sabagai pemberi pelayanan.

Berdasarkan data diatas masih saja terjadi ketidakpuasan, pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit khususnya di poliklinik unit rawat jalan. Padahal berbagai upaya telah dilakukan secara terus-menerus oleh pihak manajemen rumah sakit, seperti penyediaan fasilitas kesehatan yang modern, ruang tunggu yang nyaman, keamanan, sikap yang ramah oleh para petugas rumah sakit, perjanjian melalui telepon untuk mempermudah pendaftaran, dsb. Adapun hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan tersebut berkaitan erat antara lain karena factor usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

Untuk itu akan dicari apakah ada hubungan antara usia , jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat Jalan RS Pluit.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit Jakarta.

Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran persentasi yang meliputi ; usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap mutu pelayanan kesehatan di di Poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit, Jakarta.
2. Mengetahui hubungan antara usia dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan di RS Pluit, Jakarta.
3. Mengetahui hubungan antara jenis kelamin dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan di RS Pluit, Jakarta.
4. Mengetahui hubungan antara pendidikan dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan di RS Pluit, Jakarta.
5. Mengetahui hubungan antara pekerjaan dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan di RS Pluit, Jakarta.
6. Mengetahui hubungan antara penghasilan dengan mutu pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan di RS Pluit, Jakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak rumah sakit guna mewujudkan mutu pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperoleh wawasan dan pengalaman langsung mengenai sejauh mana pandangan pasien terhadap mutu suatu pelayanan kesehatan yang mereka terima selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit dan seberapa penting mutu pelayanan itu mereka rasakan selama mendapatkan pengobatan khususnya di Poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit, Jakarta

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah peneliti mencoba menjelaskan dengan menggunakan 5W + 1H, yaitu apa yang akan diteliti (what), tempat penelitian (where), kapan penelitian (when), siapa sasaran yang akan diteliti (who), mengapa penelitian dilakukan (why), dengan metode apa penelitian dilakukan (how).

1. Apa yang akan diteliti (what)

Yang ingin diteliti adalah sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik RS Pluit Jakarta.

2. Tempat penelitian (where)

Penelitian dilakukan di Poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit, Jakarta

3. Kapan penelitian (when)

Penelitian dilakuakan pada bulan Februari 2010

4. Siapa sasaran yang akan diteliti (who)

Seluruh pasien yang berkunjung ke poliklinik Unit Rawat Jalan RS Pluit, Jakarta

5. Mengapa penelitian dilakukan (why)

Masih banyaknya ditemukan keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik unit rawat jalan RS Pluit, Jakarta.

6. Dengan metode apa penelitian dilakukan (how)

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dimana variable sebab-akibat pada objek penelitian diukur dan dikumpulkan secara simultan, sesaat atau satu kali dalam satu waktu.