

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya dalam mewujudkan bangsa Indonesia yang sehat, adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh pelaksana pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*) (Rakhmat, 2005).

Persepsi adalah hasil interaksi antara dua faktor, yang tertuju kepada individu atau seseorang dan faktor pengaruh yang mengatur atau mengolah rangsangan itu secara intra psikis. Karena adanya proses pengaruh

mempengaruhi antara kedua faktor tadi, dimana di dalamnya bergabung pula proses asosiasi, maka terjadilah suatu hasil interaksi tertentu yang bersifat "gambaran psikis" (Ediyama, 2008)

Upaya pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan selama ini telah berhasil meningkatkan derajat kesehatan bangsa kita sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai indikator utama kesehatan dan kualitas seperti menurunnya angka kematian, angka kelahiran, angka kesakitan dan perbaikan gizi serta meningkatnya umur harapan hidup (Departemen Kesehatan R.I, 1995). Hal ini tentunya tak lepas dari peranan tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sebagai Rumah Sakit Pendidikan milik Pemerintah Propinsi Jawa Tengah memberikan pelayanan kesehatan dan pendidikan kepada masyarakat dan institusi pendidikan secara paripurna, bahkan sebagai pusat rujukan tingkat kedua, telah dibuka pelayanan medis selama 24 jam dalam sehari untuk pelayanan kasus gawat darurat (Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto, 2006).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit penyelenggara administrasi rumah sakit di bawah Wakil Direktur Pelayanan, yang

menunjang kegiatan pelayanan medis dan asuhan keperawatan yang sifatnya segera untuk kasus-kasus yang gawat dan atau darurat. Tugas Instalasi Gawat Darurat yang menitikberatkan pada penatalaksanaan administrasi kegiatan pelayanan berupa penyediaan sumber daya, baik tenaga, sarana, prasarana, peralatan, obat, tempat dan ketentuan/kebijakan untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan medis dan asuhan keperawatan (Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto, 2006).

Pelayanan yang diberikan di IGD berdasarkan jenis kasusnya yaitu pelayanan untuk kasus bedah, non bedah serta operasi darurat yang dilaksanakan di IBS (Instalasi Bedah Sentral) 24 jam. Sedangkan bagian lain yang terkait yaitu apotek 24 jam, rekam medik, bank darah, laboratorium, radiologi dan pelayanan akut kebidanan.

Di Instalasi Gawat Darurat dikenal istilah *triage* yaitu pasien digolongkan dalam beberapa kelompok berdasarkan tingkat kegawatannya. Ada beberapa tingkat kegawatan pasien yang datang ke IGD yaitu pasien gawat darurat, pasien gawat tidak darurat, pasien darurat tidak gawat, pasien tidak gawat tidak darurat. Tingkatan kegawatan pasien inilah yang menjadi skala prioritas penanganan.

Pasien gawat darurat adalah pasien yang tiba-tiba berada dalam keadaan gawat atau akan menjadi gawat dan terancam nyawanya atau anggota badannya (akan menjadi cacat) bila tidak mendapat pertolongan secepatnya. Pasien gawat tidak darurat adalah pasien berada dalam keadaan

gawat, tetapi tidak memerlukan tindakan darurat, misalnya kanker stadium lanjut. Pasien darurat tidak gawat adalah pasien akibat musibah yang datang tiba-tiba, tetapi tidak mengancam nyawa dan anggota badannya, misalnya luka mengelupas akibat kecelakaan. Pasien tidak gawat tidak darurat misalnya pasien dengan dispepsia dan sebagainya (Departemen Kesehatan R.I, 1995).

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sebagai Rumah Sakit milik Pemerintah Propinsi Jawa Tengah berperan sebagai pusat rujukan tingkat kedua telah membuka pelayanan gawat darurat 24 jam di Paviliun Abiyasa sejak bulan Mei tahun 2008. Makin meningkatnya tuntutan masyarakat dan makin berkembangnya kemajuan teknologi layanan kesehatan maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas, termasuk di dalamnya dipenuhinya sumber daya manusia yaitu tenaga kesehatan termasuk dokter dan perawat. Pemberi pelayanan yaitu dokter dan perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa memuaskan pelanggan yaitu pasien. IGD paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto memberikan pelayanan kepada pasien yang nantinya akan dilanjutkan perawatan di ruang perawatan paviliun sehingga pasien yang datang adalah yang mempunyai kemampuan ekonomi yang cukup dan tentunya sangat mengharapkan sekali pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan bisa dipersepsikan baik, kurang baik atau tidak baik, oleh pasien maupun keluarga pasien. Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik dan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah

sakit yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yang salah satu indikatornya adalah tingkat kepuasan pelanggan di instalasi gawat darurat harus mencapai standar lebih dari 70 % jumlah pasien yang datang (Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Minimal RS).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di IGD RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto tentang pencapaian tingkat kepuasan pasien diperoleh data tingkat kepuasan pasien pada tahun 2010 sebesar 74,39%, pada tahun 2011 sebesar 81,11%, dan pada tahun 2012 semester I mencapai 75,87% (Bidang Penjaminan mutu dan Kerjasama RSMS, 2012). Angka tersebut masih belum maksimal karena hanya terpaut sedikit di atas standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian oleh Siswaton (2010) menyimpulkan ada hubungan yang signifikan dan positif pada tingkat sedang antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2010) menyimpulkan ada hubungan yang signifikan antara empati dan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan.

Harapan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah memberikan tantangan tersendiri kepada pemberi pelayanan yaitu tenaga kesehatan, termasuk dokter dan perawat yang bertugas di tempat tersebut. Hal ini yang membuat peneliti memutuskan untuk meneliti sejauh mana kualitas/ mutu pelayanan tenaga kesehatan di IGD yang dipersepsikan oleh pasien/ keluarga berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

B. Rumusan Masalah

Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan persepsi yang baik dan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator mutu pelayanan yang baik salah satunya adalah tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Gawat Darurat harus mencapai standar lebih dari 70 % jumlah pasien yang datang. Di IGD RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto pencapaian tingkat kepuasan pasien pada tahun 2010 sebesar 74,39%, pada tahun 2011 sebesar 81,11%, dan pada tahun 2012 semester I mencapai 75,87%. Angka tersebut masih belum maksimal karena hanya terpaut sedikit di atas standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, termasuk dokter maupun perawat yang menangani pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat hendaknya senantiasa ditingkatkan agar lebih maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu: “Adakah hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui karakteristik pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, yang menerima pelayanan di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
- b. Mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
- c. Mengetahui persepsi pasien tentang kepuasan di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.
- d. Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tempat kerja kami.

2. Bagi masyarakat

Peneliti berharap bahwa penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dalam hal memahami pelayanan RS, khususnya di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

3. Bagi institusi peneliti kesehatan

Sebagai informasi mengenai perkembangan tuntutan masyarakat dari pemberi pelayanan publik dalam hal ini rumah sakit, sehingga dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam mengembangkan serta meningkatkan pelayanan yang makin berkualitas kepada masyarakat.

E. Penelitian Lain Yang Terkait

Penelitian tentang hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD Paviliun Abiyasa RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan. Namun demikian sudah ada penelitian yang sudah dilakukan dengan topik kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Siswatun (2010) dengan judul "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSMS Purwokerto". Hasil penelitiannya adalah ada hubungan yang signifikan dan positif pada tingkat sedang antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu $p \text{ value} = 0,0001$ ($p < \alpha = 0,05$), dan koefisien korelasinya 0,484. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel bebas yang diteliti, yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2010) yang berjudul "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan

Kalimantan Timur”. Jenis penelitian adalah survai analitik dengan pendekatan *cross sectional*, pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur yang terdiri dari kuesioner persepsi mutu pelayanan kebidanan dan persepsi kepuasan pasien, jumlah sampel sebanyak 120 pengambilannya dengan teknik *konsekutif sampling*. Analisis data menggunakan chi-square untuk menguji hubungan dan regresi logistik untuk menguji pengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keandalan baik 58,3%, ketanggapan baik 50,8%, jaminan baik dan tidak baik sama besar 50% , empati tidak baik 58,3%, bukti langsung tidak baik 53.3% dan persepsi kepuasan pasien tidak puas 53.3%. Secara bersamaan variabel yang berpengaruh adalah empati ($p=0,0001$. $OR=11,866$) dan bukti langsung ($p=0,038$. $OR=2.571$). Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel bebas yang diteliti, sampel yang diteliti, alat analisis data yang digunakan dan lokasi penelitian yang dipilih. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang mutu pelayanan tenaga kesehatan sedangkan penelitian terdahulu yaitu persepsi mutu pelayanan kebidanan. Sampel penelitian ini adalah pasien IGD sedangkan sampel penelitian terdahulu adalah pasien rawat inap. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *rank spearman*, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan uji Regresi Logistik. Sedangkan penelitian ini mengambil lokasi penelitian di di IGD Paviliun Abiyasa RSMS Purwokerto.