

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instant. Karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka gunakan dan hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi rumah sakit. Jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada kerabat dekatnya maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya dan sebaliknya jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan mereka juga akan membicarakan kepada kerabatnya sehingga menimbulkan peluang bagi rumah sakit itu sendiri (Luck, 2000 dalam Farhana, 2010).

Kepuasan pasien adalah konsep pemasaran yang baik dan menguntungkan bagi pemakai jasa berulang sehingga bila tingkat kepuasan dapat diukur berarti dapat memberikan gambaran yang berarti tentang pengaruh pelayanan yang diberikan pengguna pelayanan atau pasien. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari 180 pasien puskesmas di kabupaten Kutai Kartanegara di tiga wilayah yakni pesisir, kota dan pedalaman terhadap dimensi kepuasan responsiveness menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien puskesmas di daerah pesisir adalah 95.%, daerah pedalaman 83,33 % dan daerah perkotaan 83,33%. Dengan demikian

maka dapat dikatakan bahwa responden merasa bahwa puskesmas di daerah pesisir telah memberikan pelayanan yang memuaskan dalam hal kecepatan pelayanan, dan mau mendengar keluhan kesah pasien jika dibandingkan dengan puskesmas di daerah pedalaman dan perkotaan. Sedangkan di daerah perkotaan memiliki banyak pasien yang harus dilayani setiap harinya oleh karena itu kejadian pengantrian pasien yang panjang tidak dapat dihindarkan, sehingga mempengaruhi penilaian pasien, namun untuk daerah pedalaman yang jumlah pasiennya tidak sebanyak daerah perkotaan dan pesisir, adanya ketidakpuasan responden dapat terjadi karena proses pelayanan kesehatan yang lebih lambat daripada di daerah pesisir dan perkotaan, mungkin terjadi karena kurangnya tenaga kesehatan (Irwandy, 2013)

Berdasarkan survei pendahuluan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah ditemukan 18 (60%) pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Sedangkan 12(40%) pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi mutu kompetensi teknik, puas sejumlah 22 pasien (73,3%) dan tidak puas sejumlah 8 pasien (26,7%), dimensi mutu kenyamanan, puas sejumlah 22 pasien (73,3%) dan tidak puas sejumlah 8 pasien (26,7%), dan dimensi efisiensi pelayanan kesehatan, puas sejumlah 20 pasien (66,7%) dan tidak puas sejumlah 10 pasien (33,3%). (Fifin Nurhalimmah,2012).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama dan hal ini sesuai dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun yaitu : “BERKUALITAS DAN SIAP MAJU”. Di Rumah Sakit Kota Madiun dalam memberikan pelayanan kesehatan berpedoman pada unsur-unsur pelayanan terdapat 14 (empat belas) unsur pelayanan, yaitu Unsur Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan memberikan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan pelayanan. Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Terdapat 11 (Sebelas) Klinik, yaitu Klinik Gigi, klinik Umum, Klinik Anak, Klinik Penyakit Dalam, Klinik Mata, Klinik Bedah, Klinik Kandungan, Klinik Syaraf dan Fisioterapi, Klinik Jiwa, Klinik THT, dan Klinik Orthopedi. Berdasarkan Data Rekam Medis RSUD Kota Madiun, Data Kunjungan Rawat Jalan pada bulan Januari sampai dengan September 2013 sebanyak 45.512 orang. Ketidak puasan pasien dengan pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pendekatan dan perilaku petugas terutama saat pertama kali datang, Mutu informasi yang menerima, Prosedur perjanjian, Waktu tunggu, Pelayanan mutu makan, Privacy dan pengaturan kunjungan, Fasilitas umum yang tersedia, dan Outcome terapi dan perawatan yang diterima. (Syafrudin, Siti masyitoh, 2011). Dampak ketidak puasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas kemudian akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari

mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menyampaikan masalah keluhan tersebut kepada orang lain, pelanggan yang tidak puas mereka ingin mendapatkan keadilan, pelanggan yang tidak puas ingin mendapatkan ganti rugi.

Dari berbagai masalah yang terjadi langkah awal yang dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat dengan memberikan pengarahan terhadap pasien tentang tingkat pelayanan. Perawat haruslah melakukan pendekatan pada pasien. Untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang baik juga sangat penting untuk dijadikan salah satu pertimbangan oleh pasien untuk menggunakan jasa layanan yang sama untuk masa yang akan datang. Jadi perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan agar tidak terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di rawat jalan. Berdasarkan fenomena yang terjadi sangat tinggi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dapat diambil sebuah rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah kepuasan pasien tentang pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum daerah Kota Madiun ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum daerah Kota Madiun.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan yang meliputi Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty pada pelayanan perawat di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan perawat di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

2. Bagi Rumah Sakit

Dapat dimanfaatkan oleh manajemen rumah sakit untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan.

3. Bagi Peneliti

Bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan perawat rawat jalan di rumah sakit yang dapat memuaskan pasiennya.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian yang sejenis mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya antara lain :

1. Farhana, dengan judul “ Hubungan Persepsi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan” (Studi *Cross Sectional* Pada Pasien Rawat Jalan di Poli Dalam Rumah Sakit Dr. Iskak Tulungagung). Bertempat di RSUD Dr. Iskak Tulungagung pada tahun 2010 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan poli Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung.
2. Fifin Nurhalimmah, dengan judul “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar “. Bertempat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar pada tahun 2012 dengan populasi pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
3. Syamrinah Panggato , dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado”. Bertempat di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Kota Manado tahun 2011 dengan populasi seluruh pasien rawat jalan (dewasa).