



UNIVERSITAS DIPONEGORO

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan.

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat, dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan menjalankan aktivitasnya dengan baik. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal. Salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Heri dan Misniari, 1995).

Pelayanan kesehatan yang optimal akan memberikan kepuasan dan keputusan memilih bagi pasien. Kepuasan dan keputusan memilih adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapan (Ningrum *et al.*, 1994). Dengan demikian kepuasan dan keputusan memilih seseorang pasien ditentukan oleh aktivitas layanan yang di berikan oleh pelayanan atau rumah sakit. Indikator kepuasan dan keputusan memilihpasien yaitu kepuasan dan keputusan memilih terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan dan keputusan memilih terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan dan keputusan memilih terhadap proses

layanan kesehatan, termasuk hubungan antara manusia dan kepuasan dan keputusan memilih sistem layanan kesehatan. (Pohan, 1995)

Salah satu indikator kepuasan dan keputusan memilih pasien adalah kepuasan dan keputusan memilih terhadap mutu layanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan baik dipuskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan di fasilitas kesehatan adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Dengan demikian semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pelayanan atau rumah sakit maka akan memberikan kepuasan dan keputusan memilih kepada pasien (Ningrum *et al.*, 1994). Menurut Azwar 2006 dalam Yanus, (1998) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan dan keputusan memilih rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Manfaat peningkatan kepuasan dan keputusan memilih pasien yaitu meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien dan keluarga. Keputusan memilih pasien dapat meningkatkan pendapatan, meningkatkan pelayanan, mendukung keperluan pembiayaan masa depan, mengembangkan pelayanan dan juga meningkatkan efisiensi operasional serta meningkatkan pelayanan dan kepuasan dan dapat meningkatkan ukuran kinerja (Julius dan Nandan, 1997).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit, menyatakan bahwa upaya

peningkatan mutu dan keselamatan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit harus dilakukan secara terus menerus dan berkala merujuk pada pengelolaan keseluruhan manajemen mutu rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 1995 Tentang Standar Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit diatur juga terkait indikator mutu untuk kepuasan dan keputusan memilih pasien yaitu 80% .

Sudah sejak lama kepuasan dan keputusan memilih pengguna menjadi pemikiran para pakar manajemen kesehatan. Tingkat kepuasan dan keputusan memilih pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu maka kepuasan dan keputusan memilih pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pengguna layanan mengatakan *value* mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, maka kepuasan dan keputusan memilih pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang menjamin memberikan kesembuhan kepada mereka.

Pelanggan Rumah Sakit yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman-temannya, keluarga dan tetangganya. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan. Ditengarai, masi banyak petugas kesehatan yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip tentang jaminan mutu pelayanan kesehatan (Muninjaya,1998). Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan dan keputusan memilih yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, bila pelayanan semakin tinggi maka

loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi sehingga menguntungkan bagi perusahaan. (Tjiptono dan Chandra, 1998)

Pengukuran kepuasan dan keputusan memilih pasien yang dilakukan di unit rawat jalan Medical Care Malaysia tahun 2000, diperoleh angka kepuasan dan keputusan memilih pasien yaitu 59,2% dalam hal ini yang terendah dalam hal pelayanan orientasi, khususnya waktu konsul yang dihabiskan bersama dokter selama konsultasi (Ganasegeran *et al.*, 1995). Pengukuran kepuasan dan keputusan memilih pasien Klinik Saudi Arabia di tahun 1991, diperoleh angka kepuasan dan keputusan memilih pasien yaitu 68,1%. Faktor-faktor yang secara statistik terkait signifikan dengan kepuasan dan keputusan memilih pasien yaitu jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan dan mendapat informasi yang baik (Alharbi *et al.*, 1991). Pengukuran kepuasan dan keputusan memilih pasien di poli pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta diperoleh hasil kepuasan dan keputusan memilih pasien pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit yaitu 67,1% (Noviana, 1996). Hasil yang diperoleh belum mencapai standar mutu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit tentang kepuasan dan keputusan memilih yaitu 80%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningrum *et al.*, (1994) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan dan keputusan memilih berdasarkan dimensi *reliability* pasien di Pelayanan THT Rumkital di Surabaya kurang dari setengah responden menyatakan baik. Mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan dan keputusan memilih berdasarkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* di Pelayanan THT Rumkital Surabaya sebagian besar menyatakan cukup baik. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Astari *et al.*, (2001) menyatakan bahwa pada secara keseluruhan mutu pelayanan keperawatan di Pusat Layanan Kesehatan Mata Cicendo baik, ditunjang dari hasil yang paling tinggi pada dimensi *responsiveness* dan diikuti dengan *assurance*. Akan tetapi berdasarkan analisis kesenjangan diperlukan peningkatan pada empat dimensi dengan kesenjangan negative, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Sektor pelayanan kesehatan adalah sektor yang paling terdampak pada era terkini harus pula mempersiapkan diri. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus mulai memikirkan langkah yang akan diambil untuk tetap merawat pasien di masa kini dengan meningkatkan mutu pelayanan. Setidaknya, terdapat tiga hal utama yang dilakukan oleh setiap pelayanan Kesehatan baik dan sesuai dengan standar medis.

Pertama, peningkatan prosedur keamanan yang lebih ketat. Langkah ini meliputi sterilisasi rutin disetiap sudut ruangan, penggunaan masker terhadap pasien yang datang berobat, pengaturan jadwal kunjungan.

Kedua, penyesuaian dalam pelayanan, penggunaan *telemedicine* atau *virtual-care* akan dilakukan oleh pelayanan kesehatan untuk meminimalisasi tatap muka antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketiga, persiapan untuk menghadapi kemungkinan gelombang kedua, persiapan ini sangat penting mengingat resiko penularan dimasyarakat masih terjadi. Pelayan kesehatan perlu menyiapkan protokol yang jelas, tambahan tenaga kesehatan bila diperlukan dan penutupan kembali beberapa layanan jika situasi memburuk (Anies, 1994).

RS Telogorejo Semarang merupakan rumah sakit swasta umum yang menyediakan pelayanan kesehatan pada khususnya pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit. RS Telogorejo Semarang mulai pada tahun 1970 di Semarang, dari awalnya pelayanan Tionghoa Ihwan menyediakan berbagai pelayanan kesehatan keluarga antara lain: Rawat Inap Rumah Sakit, dan Unit Gawat Darurat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan membagikan kuesioner *customer feedback* Pelayanan RS Telogorejo Semarang, kepuasan dan keputusan memilih pasien pada pasien rawat jalan pelayan Rawat Inap Rumah Sakit pada bulan Januari sampai Desember 1998 untuk kepuasan dan keputusan memilih pasien diperoleh hasil 76%, dimana ada sekitar 24% yang merasa kurang puas dengan pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit yang diberikan di Pelayanan RS Telogorejo Semarang adapapun alasan pasien kurang puas yaitu pelayanan yang diberikan tidak cepat, kurangnya informasi seputar tindakan Rawat Inap Rumah Sakit yang diberikan,

evaluasi tindakan tidak diinformasikan dengan jelas dan tempat parkir yang sempit. Sehingga jika ketidakpuasan pasien pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit di Pelayanan RS Telogorejo Semarang dibiarkan maka akan memberikan dampak pada meningkatnya keluhan pasien, dan menyebabkan penurunan jumlah pasien. Kemudian hasil kepuasan dan keputusan memilih pasien 76% yang diperoleh belum mencapai target atau standar yang ditetapkan berdasarkan permenkes yaitu kepuasan dan keputusan memilih pasien 80% sehingga berdasarkan hasil tersebut program mutu pelayanan belum berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian Tesis tentang kepuasan dan keputusan memilih pasien rawat inap, dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Rawat Inap di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi angka kepuasana pasien Pelayanan RS Telogorejo Semarang dari bulan januari sampai awal desember 1998 yaitu 76% hasil tersebut belum mencapai target yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 1995 Tentang Standar Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit yaitu 80% dan juga dengan kondisi negara Indonesia yang lagi dihadapkan pada pedemik covid-19 yang mengharuskan setiap tempat pelayanan kesehatan menerapkan satandar mutu yang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Rawat Inap di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah”

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Telogorejo Semarang?

2. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* di Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang?
3. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang?
4. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang?
5. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang?
6. Bagaimana gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *tangibles* di Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Mengetahui analisis kepuasan dan keputusan memilih pasien terhadap mutu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien Rawat Inap di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.
2. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien Rawat Inap berdasarkan dimensi mutu *reliability* di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.
3. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.

4. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.
5. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.
6. Mengetahui gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien berdasarkan dimensi mutu *tangibles* di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman ilmiah, serta diharapkan mampu mengutarakan asumsi terkait permasalahan mengenai analisis mutu pelayanan terkait kepuasan dan keputusan memilih pasien di Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

1.5.2 Bagi instansi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumber informasi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.5.3 Bagi tempat penelitian

Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien dan memperluas cakupan pelayanan melalui upaya meningkatkan mutu pelayanan di RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan keputusan memilih pasien terhadap mutu pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Telogorejo Semarang Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Desember 1998. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Rawat Inap RS Telogorejo Semarang Jawa Tengah. Penelitian ini