

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah.

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan kepuasan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subyektif. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Di samping itu, sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Suparyanto, 2011).

Berbagai pengukuran mutu telah dilakukan oleh berbagai institusi, seperti standar pelayanan minimal bidang kesehatan dan standar pelayanan minimal rumah sakit (oleh Kemenkes), indeks kepuasan masyarakat di fasyankes (oleh Menpan), indeks kualitas fasilitas pelayanan kesehatan (oleh BPJS), akreditasi RS dengan indikator mutu area klinis, manajemen dan keselamatan pasien (oleh KARS), indikator keselamatan pasien (oleh KNKP-RS), Puskesmas teladan (oleh Dinkes), dan berbagai pengukuran lainnya. Namun kegiatan tersebut berjalan tanpa koordinasi antar satu pengukuran dengan pengukuran yang lain.

Menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya

pertumbuhan rumah sakit yang berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya didapatkan, maka pasien membutuhkan rumah sakit yang menyediakan semua yang dibutuhkan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: prosedur administrasi, pelayanan diagnosis, perilaku staff, kebersihan, kepedulian perawat, makanan, komunikasi, kedekatan psikologi, *housekeeping*, pelayanan teknis, akses dan alat yang memadai. Jika semua ini berjalan baik maka akan meningkatkan jumlah pasien dan tentu meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Pada umumnya, mutu pelayanan kesehatan terfokus pada konsep layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses, dan biaya. Satu sama lain saling bergantung dan masing-masing dapat berdampak pada yang lain, mutu berdampak lebih kuat pada dua landasan lainnya. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu lembaga kesehatan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh lembaga kesehatan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen akan mengalami kepuasan.

Hal yang hampir serupa menyebutkan, ada dua macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan

yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat, namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang di derita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan tergantung pada proses pelaksanaan kegiatan itu sendiri, sumber daya yang diberikan dengan kegiatan pelayanan itu, faktor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan (Wijono, 2006).

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Oleh karena itu, perawat harus mementingkan indikator-indikator apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena jika perawat mampu mengaplikasikan indikator-indikator kepuasan tersebut kepada pasien, maka pasien pasti puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya.

Dalam proses kepuasan pasien ini terkait dua aspek utama pelayanan keprofesian meliputi aspek kompetensi menyangkut ilmu dan teknologi kesehatan dan kedokteran dalam melakukan tindakan dan yang kedua adalah aspek “*Art*” atau seni dalam berinteraksi secara psikologi dan sosial antara pemberi jasa dengan klien / pengguna jasa. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan itu adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan

dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga nantinya akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Poliklinik adalah salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan. Dalam penyediaan pelayanan tersebut poliklinik sangat membutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan cepat, untuk itu diperlukan suatu sistem komputerisasi agar dapat memudahkan pengerjaannya. Sistem komputerisasi yang ada pada poliklinik biasanya di pergunakan untuk penyimpanan data pasien, dan riwayat penyakit pasien.

Poliklinik UPI didirikan terutama untuk melayani kebutuhan kesehatan mahasiswa, dosen, dan karyawan UPI. Pada awalnya Poliklinik dikelola dalam bentuk UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pelayanan Kesehatan, namun dengan pengembangan UPI menjadi universitas pelopor dan unggul, UPT Pelayanan Kesehatan, sesuai dengan SK Rektor Nomor 5493/H40/KL/2008 tertanggal 19 September 2008, berubah menjadi Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia yang berada dalam koordinasi Direktorat Kerjasama dan Usaha.

Sejalan dengan tututan zaman dan meningkatnya jumlah mahasiswa UPI, Poliklinik UPI dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam. Layanan kesehatan ini juga diberikan kepada masyarakat umum. Dalam program yang sudah direncanakan ke depan, Poliklinik UPI juga menyediakan rawat inap untuk *civitas* akademika UPI yang membutuhkan. Dengan demikian poliklinik diharapkan menjadi ujung tombak mempertinggi derajat kesehatan warga UPI dan masyarakat pengguna.

Berdasarkan pengalaman yang pernah dialami oleh peneliti dan beberapa mahasiswa yang pernah berobat di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia dan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan data 9 dari 15 pengunjung atau pasien puas dengan pelayanan di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia dan 6 dari 15 pengunjung atau merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia yang disebabkan oleh terlalu

lama menunggu, petugas kurang terampil, petugas kurang ramah dan kurangnya informasi tentang pelayanan yang diterima.

Untuk dapat melihat seberapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik universitas pendidikan indonesia, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia”.

## **1.2. Rumusan masalah**

Bagaimana kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia ?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Mengetahui gambaran kepuasan klien terhadap mutu pelayanan kesehatan di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia.

## **1.4. Manfaat penelitian**

### **1.4.1. Bagi Poliklinik**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepuasan klien terhadap mutu pelayanan di poliklinik UPI dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan poliklinik pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jumlah komplain berkurang dan diharapkan jumlah pasien dapat terus meningkat setiap bulannya.

### **1.4.2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan di poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia, sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

## 1.5. Sistematika penulisan

Untuk mempermudah penulisan agar dapat lebih dimengerti oleh pembaca, isi dari penelitian ini akan diuraikan per BAB secara teratur sebagai berikut:

### 1.5.1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini akan membahas dan menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan tugas akhir ini.

### 1.5.2. Bab II Landasan teori

Terdiri dari pengertian pelayanan, pengertian pelayanan keperawatan, tujuan dan tugas pelayanan keperawatan, konsep dasar kepuasan pasien, defenisi kepuasan, defenisi komunikasi, tujuan komunikasi, tujuan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pelayanan kesehatan pasien, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, pengukuran kepuasan pasien, manfaat pengukuran kepuasan

### 1.5.3. Bab III Metode penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif dengan berpendekatan kuantitatif yang menggunakan alur pemaparan desain penelitian, partisipan, populasi dan sample, instrumen penelitian, prosedur penelitian, analisis data.

### 1.5.4. Bab IV Temuan dan pembahasan

Bab ini menyampaikan dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan pemersalahan penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

### 1.5.5. Bab V Penutup

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran dari masalah yang diteliti dalam penelitian ini.