

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) merupakan bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah bersama seluruh elemen bangsa dalam rangka meningkatkan tercapainya pembangunan kesehatan dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. SKN menjadi sangat penting kedudukannya mengingat penyelenggaraan pembangunan kesehatan pada saat ini semakin kompleks sejalan dengan kompleksitas perkembangan demokrasi, desentralisasi, dan globalisasi serta tantangan lainnya yang juga semakin berat, cepat berubah dan, sering tidak menentu (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit merupakan salah satu mata rantai penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Salah satu cita-cita bangsa adalah menyediakan upaya pelayanan kesehatan yang lebih luas, merata, dan bermutu pada setiap anggota masyarakat, untuk mendukung pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dirasakan perlu adanya perbaikan pengelolaan disamping fasilitas sarana, peralatan, dan sumber daya manusia yang ada, baik pada tingkat puskesmas maupun rumah sakit umum daerah yang merupakan suatu sistem. Dalam rangka mengantisipasi pada era global, program peningkatan pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit merupakan langkah penting untuk peningkatan daya saing dalam usaha sektor kerumahsakitannya. Perlu dipahami bahwa upaya peningkatan pelayanan kesehatan mutlak diperlukan

evaluasi yang dilakukan secara periodik, dengan adanya program evaluasi akan diketahui keberhasilan, kemajuan maupun kekurangan dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan (Indrajaja 1998 cit Ernayati, 2009). Standar untuk setiap layanan rumah sakit dibuat semakin kompleks atau dikembangkan secara terus menerus, dari suatu kriteria awal hingga tingkat yang lebih rumit. Standar tersebut menyatakan nilai harapan yang ditentukan para ahli nasional dan/atau perhimpunan profesional untuk layanan, tindakan atau metode tertentu (Novaes, 1993).

Rumah sakit menurut fungsinya adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan (Depkes RI, 2006). Rumah sakit swasta yaitu rumah sakit yang dimiliki dan diselenggarakan oleh yayasan yang sudah disahkan oleh badan hukum yang kegiatan usahanya hanya bergerak di bidang perumahsakit (UU No. 44 Tahun 2009).

Rumah Sakit pendidikan merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pendidikan dan penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran, pendidikan kedokteran berkelanjutan, dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya (UU No. 44 Tahun 2009). Melalui batasan tersebut dapat diuraikan bahwa rumah sakit pendidikan berfungsi sebagai sebagai wahana dan lingkungan untuk melaksanakan: 1) pelayanan kesehatan yang berkualitas, 2) pendidikan yang inovatif dan 3) pengembangan iptek yang maju, untuk menjalankan fungsi tersebut, rumah

sakit pendidikan bertugas untuk: 1) melaksanakan pendidikan tenaga kesehatan yang berbasis pada pelayanan, 2) membentuk karakter profesional bagi tenaga kesehatan, 3) mengembangkan kompetensi interprofesional, dan 4) melaksanakan riset yang bersifat translasional. Sampai saat ini, rumah sakit pendidikan hanya dipergunakan sebagai wahana pendidikan, belum sepenuhnya diarahkan untuk mengembangkan tugas di atas secara optimal. Oleh karena itu, perlu suatu aturan yang dapat menjadi landasan bagi penyelenggara rumah sakit maupun penyelenggara pendidikan agar fungsi dan tugas tersebut dapat berjalan dengan baik (Ditjen Dikti Kemdikbud, 2011).

Rumah Sakit Gigi dan Pendidikan (RSGMP) adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1173/MENKES/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut). Arah kebijakan pembangunan kesehatan saat ini adalah pencapaian visi Indonesia sehat 2010, termasuk peningkatan status kesehatan gigi. Dalam mewujudkan visi tersebut, Indonesia perlu didukung dengan sarana pelayanan kesehatan gigi yang bermutu, efisien merata, dan terjangkau, salah satunya dengan pendirian Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGMP). Kebijakan tersebut kemudian ditindak lanjuti oleh

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) dengan mendirikan RSGMP (Dewanto, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien (Azwar, 1996). Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap mutu, kinerja hasil (luaran klinis), dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang diperoleh lebih dari apa yang dibutuhkan atau diharapkan (Koentjoro, 2007). Ekspektasi adalah pengaruh penting pada pengukuran kepuasan pasien secara keseluruhan dengan pengalaman perawatan kesehatan yang didapatkan. Kepuasan dipengaruhi oleh sejauh mana perawatan memenuhi harapan (Mahon, 1996). Kepuasan pasien sekarang menjadi variabel penting dalam perhitungan kualitas atau nilai dalam penilaian perusahaan / individu. Kepuasan pasien merupakan ukuran yang sah dan penting dari kualitas pelayanan. Pasien menjadi lebih terlibat dalam perawatan kesehatan mereka sendiri, memberi pasien kesempatan untuk menyuarakan pendapat mereka tentang perawatan yang mereka terima dapat dilihat sebagai bagian

dari komitmen yang lebih luas kepada masyarakat dan pasien berpartisipasi dalam perencanaan pelayanan kesehatan (Delbanco, 1996). Menurut Umar (1996), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Penilaian dari sudut pandang pasien yaitu realitas persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima dan tercapainya kepuasan pasien. Pasien setelah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit pendidikan sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dirumah sakit pendidikan pasien sering merasa tidak puas dan memiliki persepsi hanya menjadi “kelinci percobaan”. Salah satu penyebabnya adalah karena kurangnya komunikasi antara pasien dan dokter ataupun petugas pelayanan kesehatan.

Latar belakang diatas berkaitan dengan ayat Alquran

كُلٌّ عَلَى اللَّهِ إِنَّ جَمِيعاً اللَّهُ بِكُمْ يَأْتِ تَكُونُوا مَا أَيْنَ الْخَيْرَاتِ فَاسْتَبِقُوا مَوْلِيَهَا هُوَ وَجْهَةٌ وَلِكُلِّ
قَدِيرٌ شَيْءٍ

yang artinya “ Dan bagi setiap orang ada memiliki arah yang dituju kearah mana dia menghadapkan wajahnya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam berbuat kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian. Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (Q.S 2:148)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disusun perumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan (RSGMP UMY) dan Rumah Sakit non Pendidikan (Poli gigi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul) ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit pendidikan (RSGMP UMY) dan rumah sakit non pendidikan (Poli gigi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSGMP UMY , sebagai masukan untuk kebijakan lebih lanjut dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga tingkat kepuasan pasien lebih meningkat.
2. Bagi poli gigi rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, sebagai gambaran pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut selama ini, sehingga bisa melihat kelebihan dan kekurangan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.
3. Bagi masyarakat, memberi gambaran mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY dan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

4. Bagi ilmu pengetahuan,
 - a. Sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
 - b. Menambah informasi mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pendidikan (RSGMP UMY) dan di rumah sakit non pendidikan (Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul).

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang kepuasan pasien telah dilakukan oleh :

Andhita (2010) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY, penelitian ini menggunakan metode penelitian survey bersifat deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*.

Penelitian ini untuk melihat kepuasan pasien di RSGMP UMY. Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan pada tempat penelitian dan dimensi yang diukur. Penelitian sebelumnya hanya mengukur satu tempat penelitian dan alat ukur yang digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan, sedangkan saya membandingkan dua tempat penelitian dan alat ukur yang digunakan adalah variabel *marketing-mix*.