

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Depkes RI, 2008). Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan, sehingga pengembangan rumah sakit pada saat ini tidak lepas dari kebijaksanaan pembangunan kesehatan. Rumah sakit sebagai mata rantai pelayanan kesehatan mempunyai fungsi utama penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Rumah sakit bersama puskesmas melalui jalur rujukan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi masyarakat (Depkes RI, 2007).

Masalah kesehatan yang kita hadapi saat ini sangat rumit, karena faktor penyebabnya bukan hanya berasal dari aspek medis, tetapi terkait erat dengan faktor sosial dan ekonomi. Tantangan lain yang harus dihadapi adalah era perdagangan bebas yang diwarnai dengan kompetisi, pesaing yang timbul akan berfokus pada kualitas pelayanan dan profesionalisme dalam pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2004).

Belakangan ini pelayanan rumah sakit sering menjadi sorotan masyarakat dan media. Beberapa hal yang menjadi sorotan masyarakat mulai dari pelayanan yang kurang ramah, mutu yang tidak baik, dugaan malpraktek, dan perbandingan dengan rumah sakit di luar negeri. Apapun komentar yang ada, jelas pelayanan rumah sakit

sangat diperlukan masyarakat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Aditama, 2006).

Perlu dicermati bahwa di masa kini rumah sakit tidak lagi dipandang sebagai sebuah badan usaha sosial saja, namun sudah merupakan suatu industri jasa pelayanan yang harus dikelola dengan konsep manajemen industri secara profesional. Rumah sakit sebagai institusi jasa kesehatan tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik (Aprilia, 2008).

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap suatu keberhasilan organisasi. Kualitas menjadi faktor pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayasaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. *Quality mindset* ini tidak saja diadopsi lembaga penyelenggara jasa-jasa komersial, tetapi telah merembes ke lembaga-lembaga pemerintahan yang selama ini resisten terhadap tuntutan akan kualitas pelayanan publik yang prima, antara lain rumah sakit (Rahayu, 2005). Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, dalam rencana jangka pendek, Direktorat Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI menetapkan arah strategi pelayanan dibidang perumah sakitan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau dengan filosofi paling utama adalah kepuasan pasien dan memberi jasa pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008).

Kepuasan pasien merupakan *output* pelayanan rumah sakit dan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan. Kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas supplier dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali (Wahdi, 2006). Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler (2009) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah salah satu rumah sakit yang menerapkan kebijakan berbasis peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang bermuara pada kepuasan pasien. RS PKU Muhammadiyah Gombong yang merupakan Amal Usaha Muhammadiyah di bidang kesehatan, beroperasi sejak tanggal 26 April 1958 bertepatan dengan 6 Syawal 1377, dan merupakan rumah sakit tipe swasta madya atau setingkat dengan RS. Pemerintah tipe C plus, dengan kapasitas 186 tempat tidur. Motto RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah Bekerja Sebagai Ibadah, Ihsan dalam memberikan pelayanan. RS PKU Muhammadiyah Gombong memiliki layanan unggulan yaitu bedah serta kebidanan dan kandungan (RS PKU Muhammadiyah Gombong, 2013). RS PKU Muhammadiyah Gombong merupakan rumah sakit swasta pertama yang telah mendapatkan ijin dari pemerintah untuk melaksanakan pelayanan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Komprehensif) di Kebumen. Rumah sakit dengan pelayanan PONEK adalah rumah

sakit yang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan obstetri (kebidanan) dan bayi baru lahir emergency komprehensif (RS PKU Muhammadiyah Gombong, 2013)

Salah satu jenis pelayanan kebidanan dan kandungan di RS PKU Muhammadiyah Gombong adalah ruang bersalin. Untuk data kunjungan ruang bersalin dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Gombong

	2008	2009	2010
Januari	45	50	82
Februari	48	55	66
Maret	40	53	71
April	67	73	69
Mei	70	44	108
Juni	50	57	105
Juli	67	80	102
Agustus	70	69	83
September	66	62	100
Oktober	66	59	92
November	30	71	49
Desember	58	50	46
Total	677	723	973

Sumber : RS PKU Gombong, 2011

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat di simpulkan bahwa angka kelahiran di RS PKU Gombong yang merupakan salah satu Rumah Sakit di kabupaten Kebumen selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, sedangkan jumlah pasangan usia subur (PUS) di kabupaten Kebumen adalah sebanyak 206.484 jiwa pada tahun 2007

dan terus meningkat setiap tahunnya yaitu sebanyak 207.722 pada tahun 2008, 210.327 pada tahun 2009 dan 211.333 pada tahun 2010 (BP2KB Kab. Kebumen, 2011). Angka kehamilan di kabupaten Kebumen juga mengalami kecenderungan peningkatan setiap tahunnya yaitu 6.447 kehamilan tahun 2007, 6.463 pada 2008, 6.889 pada 2009, dan menjadi 6.997 pada tahun 2010 (Dinkes Kab. Kebumen, 2011). Rasio kehamilan dibandingkan dengan pasangan usia subur di kabupaten Kebumen mengalami kecenderungan peningkatan dari tahun ke tahun yaitu sebesar 0,031 pada tahun 2007, 0,031 pada tahun 2008, 0,032 pada tahun 2009, dan 0,033 pada tahun 2010. Dengan adanya peningkatan pasangan usia subur, angka kehamilan, serta rasio kehamilan dibanding pasangan usia subur tersebut setiap tahunnya dapat memberikan peluang bagi RS PKU Muhammadiyah Gombong untuk meningkatkan pelayanannya sehingga para pasien tertarik untuk menggunakan jasa RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Tabel 1.2. Jumlah Pasangan Usia Subur (PUS) dan Jumlah kehamilan di Kab. Kebumen

Tahun	2007	2008	2009	2010
Pasangan Usia Subur (PUS)	206.484	207.722	210.327	211.333
Jumlah Kehamilan	6.447	6.463	6.889	6.997

Sumber : Dinkes dan BP2KB Kab. Kebumen, 2011

Tabel 1.2. menunjukkan bahwa jumlah kehamilan di Kab. Kebumen sebanyak 6.463 pada tahun 2008, 6.889 pada tahun 2009 dan 6.997 pada tahun 2010. Sedangkan berdasarkan tabel 1.1 pasien yang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Gombong sejumlah 677 pasien pada tahun 2008, 723 pada tahun 2009 dan 973 pada tahun 2010. Dari data tersebut menunjukkan peningkatan pada setiap tahunnya, tetapi

jika dilihat dalam persentase jumlah kelahiran di RS PKU Muhammadiyah Gombang di bandingkan dengan jumlah kehamilan di kab. Kebumen hanya 10.5% pada tahun 2008, 11.2% pada tahun 2009, dan 13.9% pada tahun 2010. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak ibu hamil yang memilih pelayanan kesehatan yang lain untuk melakukan persalinan seperti rumah sakit lain, Rumah Bersalin, puskesmas, maupun bidan praktek swasta yang tersebar di kabupaten Kebumen.

Adanya peningkatan jumlah pasien yang melahirkan di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombang merupakan hal yang positif bagi rumah sakit. Meskipun demikian peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan agar dapat mencapai kepuasan pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan di masa yang akan datang.

Selain RS PKU Muhammadiyah Gombang, terdapat pula RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang juga terletak di kabupaten Kebumen. Di RS PKU Muhammadiyah Sruweng juga mempunyai pelayanan ruang bersalin. Adapun data mengenai kunjungan ruang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3. Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Sruweng

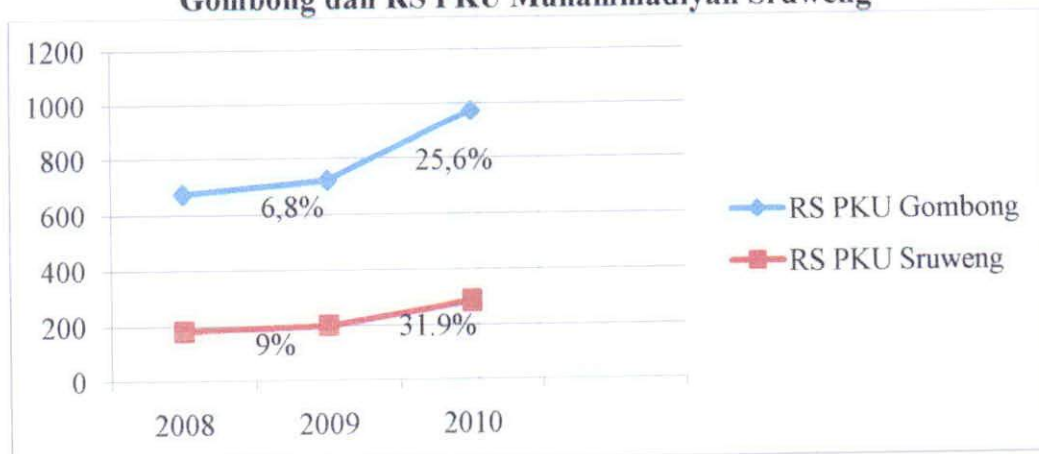
	2008	2009	2010
Januari	10	6	20
Februari	9	8	27
Maret	10	11	19
April	16	17	25
Mei	10	13	16
Juni	18	20	21

	2008	2009	2010
Juli	23	25	30
Agustus	19	23	26
September	21	24	23
Oktober	22	25	23
November	14	12	29
Desember	10	16	25
Total	182	200	294

Sumber : RS PKU Sruweng, 2011

Dari data tabel 1.3. di atas, pada RS PKU Muhammadiyah Sruweng terdapat peningkatan angka kunjungan ruang bersalin tiap tahunnya. Pada tahun 2009 terdapat peningkatan angka kunjungan sebanyak 9,89% dibanding tahun 2008, sedangkan pada tahun 2010 terdapat peningkatan angka kunjungan sebesar 31,9% dibanding tahun 2009.

Gambar 1.1. Grafik Data Kunjungan Ruang Bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombang dan RS PKU Muhammadiyah Sruweng



Sumber: RS PKU Muhammadiyah Gombang dan RS PKU Muhammadiyah

Dari grafik data kunjungan ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RS PKU Muhammadiyah Sruweng pada Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pasien ruang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RS PKU Muhammadiyah Sruweng mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jumlah pasien di ruang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Gombong lebih besar daripada RS PKU Muhammadiyah Sruweng, akan tetapi, jika dilihat dari persentase kenaikan pasien dari tahun ke tahun, dapat dilihat bahwa RS PKU Muhammadiyah Sruweng mengalami peningkatan yang lebih tinggi daripada RS PKU Muhammadiyah Gombong. Hal ini dapat menjadi pertimbangan RS PKU Muhammadiyah Gombong untuk menciptakan kepuasan pasien di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong. Berdasarkan perhitungan dari data yang diperoleh, didapatkan tingkat pertumbuhan pasar (*market growth rate*) diperoleh 34,5%.

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karenanya, sulit

mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pasien semata-mata melalui cara ini. Tidak semua pasien yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke rumah sakit lain dan tidak membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi (Tjiptono, 2007).

Data mengenai keluhan pasien merupakan data yang sangat sensitif bagi rumah sakit untuk diketahui secara umum karena hal tersebut digunakan untuk perbaikan ke dalam bagi pihak manajemen rumah sakit, sehingga akses untuk mendapatkan data tersebut tidak mudah. Dari kotak saran, peneliti hanya berhasil mendapatkan keluhan dari tiga pasien yaitu: 1) keluhan mengenai petugas ruang bersalin mengenai kurang ramahnya petugas, 2) keluhan dari bagian pendaftaran mengenai waktu tunggu pendaftaran yang lama, dan 3) ketidaknyamanan di ruang rawat inap.

Keluhan yang juga dirasakan di ruang bersalin tersebut dapat memberi gambaran ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di ruang bersalin yang mungkin juga dirasakan oleh pasien lainnya. Keluhan tersebut menjadi penting untuk dijadikan bahan evaluasi kepuasan pasien RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Berdasarkan latar belakang diatas, adanya persentase peningkatan jumlah kunjungan di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong yang tidak setinggi persentase di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Sruweng, adanya data komplain dari kotak saran mengenai pelayanan di ruang bersalin RS PKU Muhammadiyah Gombong, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: Tingkat

Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin Terhadap Mutu Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gombong.

B. Perumusan Masalah

Dari gambaran yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka hasil perumusan masalah adalah bagaimana kepuasan pasien yang diukur melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan ruang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Gombong?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kepuasan pasien yang diukur melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan ruang bersalin di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Pihak RS PKU Muhammadiyah Gombong

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk meningkatkan kunjungan dan pelayanan optimal untuk mencapai kepuasan pasien ruang bersalin.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang diteliti serta memperoleh gambaran yang lebih

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pelayanan ruang bersalin sehingga dapat memahami bagaimana pelayanan ruang bersalin yang baik.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmiah untuk mendapatkan data-data empiris tentang pelayanan ruang bersalin.