

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati merupakan rumah sakit rujukan di daerah Bantul. RSUD Panembahan Senopati menyediakan fasilitas poli gigi untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat. Tenaga medis di poli gigi RSUD Panembahan Senopati terdiri dari dokter gigi spesialis, yaitu bedah mulut, orthodontia, prosthodontia dan konservasi, 4 dokter gigi umum dan 6 perawat gigi. Dalam program pemerintah berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagian besar masyarakat yang berobat ke RSUD Panembahan Senopati sudah memiliki jaminan kesehatan dan ketentuan tarif pelayanan yang bisa di klaim yang sudah ditentukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan implementasi dari UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) di bidang kesehatan dengan konsep *Universal Health Coverage* (UHC) yang mengharuskan pesertanya mengikuti sistem rujukan berjenjang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan *komprehensif*, murah, terjangkau namun berkualitas. Pada era JKN dengan semakin ketatnya aturan-aturan JKN tentang ketentuan indikasi rujuk, rumah sakit rujukan semakin selektif dalam menerima pasien rujukan, sehingga komunikasi sebelum merujuk pasien pun terus menerus diintensifkan.

Sistem rujukan pelayanan kesehatan merupakan wujud penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas-tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik, baik *vertikal* maupun *horizontal*, struktural maupun fungsional terhadap kasus penyakit atau masalah penyakit atau permasalahan kesehatan. Belum efektifnya sistem rujukan di Indonesia, berdampak pada penumpukan pasien di fasilitas kesehatan lanjutan, sehingga terjadi pemanfaatan tenaga terampil dan peralatan canggih secara tidak tepat guna dan menurunnya kualitas pelayanan kesehatan. Tidak adanya aturan yang mengikat dari pemerintah tentang sistem rujukan untuk pasien mandiri dan pasien asuransi komersial memberikan peluang bagi mereka untuk tidak mengikuti alur rujukan.

Pembangunan kesehatan dibidang pelayanan langsung seperti Rumah sakit, bertujuan untuk meningkatkan mutu, cakupan dan efisiensi pelaksanaan rujukan medik dan rujukan kesehatan secara terpadu serta meningkatkan dan memantapkan manajemen pelayanan kesehatan yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian. Seiring dengan perkembangan yang ada pada masyarakat tersebut, pengembangan yang dilaksanakan tahap demi tahap berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit tetap dapat mengikuti perubahan yang ada. Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan dari rumah sakit. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan rumah sakit tersebut bermutu baik. Ini dapat dilihat

dari penanganan pasien yang cepat, tepat, dan ramah tamah dari petugas kesehatan (Eravianti, 2009).

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien dapat mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika dalam pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah, maka dari itu secara keseluruhan memberikan kesan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan. (Azwar, 1996).

Berdasarkan Departemen Kesehatan Republik Indonesia tujuan dari pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang dapat memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan dan kebutuhan pemberi pelayanan, pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Interaksi dari ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang, merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan masyarakat (*satisfactory healty care*). (Depkes RI, 2005).

Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu adalah sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan *standard operating procedure* atau prosedur tetap medis. Pelayanan yang

bermutu bercirikan dapat melakukan hal yang benar secara tepat (*doing the right things right*).

Bahwa dalam mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatnya derajat kesehatan yang dapat terpenuhi oleh kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pasien sesuai dengan norma dan etika yang baik. (Mukti, 2007).

Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu. Pada perkembangan terakhir yang menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan yang bermutu dan tidak dapat dipungkiri bahwa pasien kini akan semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan menuntut keamanannya. (Laksono,2005).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh jalimun (2014) didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang melibatkan dokter gigi, perawat gigi, bagian administrasi serta fasilitas non medis dalam kategori rendah sebesar 59,7%, dengan *variable* persepsi pasien terhadap biaya menjadi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin sering pasien berkunjung,

maka pasien telah merasakan kepuasan yang mendorong pasien untuk datang kembali berobat ke penyedia pelayanan kesehatan tersebut.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi. (Azwar, 1996)

Berkembangnya jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Bantul pada tahun 2018 terdapat 16 Rumah Sakit yang berada di kabupaten Bantul Yogyakarta terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Swasta yang dikelola dari berbagai pihak dan yayasan. Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang berada di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Area Sawah, Trirenggo, Kec. Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714. Jumlah tempat tidur yang ada di RSUD. Panembahan Senopati seluruhnya ada 298 tempat tidur. Jenis pelayanan yang ada meliputi: rawat jalan, rawat inap, poli umum dan poli spesialis, serta UGD 24 jam, pemeriksaan penunjang, operasi umum dan keperawatan, poli gigi, pelayanan keperawatan atau bersalin, pelayanan rawat jalan sore, rehabilitasi medik, pelayanan penyuluhan kesehatan masyarakat. Pada saat ini RSUD Panembahan Senopati telah mendapatkan akreditasi paripurna bintang lima dan memiliki kelas tipe B pendidikan, dapat diartikan bahwa RSUD Panembahan Senopati mendapatkan rujukan fasilitas kesehatan

(FASKES) dari Rumah Sakit lainnya yang berada di kabupaten Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh data sekunder rata rata jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 di poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati tahun ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada bulan Januari hingga bulan Desember 2017, rata-rata jumlah kunjungan pasien setiap bulannya berjumlah 826 orang, sedangkan pada bulan Desember 2018 hingga data ini diambil, rata rata jumlah kunjungan pasien setiap bulan berkisar 752 orang. Permasalahan inilah yang mendasari perlunya dilakukan penelitian ini untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poli gigi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati.

Berdasarkan fakta dan permasalahan tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara kinerja dan sikap petugas poli gigi dengan kepuasan pasien yang dipengaruhi regulasi pemerintah di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Kepuasan pasien di rumah sakit banyak dipengaruhi oleh beberapa aspek, salah satu aspek yang saya teliti adalah kinerja petugas, kesigapan/kecekatan serta keramah tamahan, menjadi satu sasaran *variable* yang menjadi penelitian penulis di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.

Pentingnya sikap petugas di rumah sakit terhadap kepuasan pasien menjadi persoalan yang mendasar dalam penelitian ini oleh karena pada perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hubungan antara kinerja dan sikap petugas poli gigi RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul dengan tingkat kepuasan pelayanan kepada pasien poli gigi pada era JKN ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melalui penelitian ini tujuan akhir yang dicapai adalah untuk mengembangkan suatu organisasi RSUD Panembahan Senopati secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang dituangkan dalam tujuan penelitian sebagai berikut :

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas poli gigi di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara kinerja petugas poli gigi dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien JKN di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.
- b. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara sikap petugas poli gigi dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien JKN di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas poli gigi di RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

### 1. Manfaat ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh hasil dari penelitian ini adalah dapat menjadi rujukan bagi pengembangan teori dan pendekatan para pimpinan, manajemen rumah sakit dalam rangka meningkatkan sikap petugas dan kinerja petugas guna mencapai kepuasan dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. Selain itu hasil penelitian ini manfaat penelitian ini sebagai bahan kajian dalam perbandingan antara ilmu maupun teori yang ada dengan kenyataan *empirik* di rumah sakit.

2. Manfaat bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dan sumbang saran dalam upaya memperbaiki manajemen dan mutu pelayanan kesehatan pada pasien sehingga dapat dihasilkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pasien di RSUD. Panembahan Senopati.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diinginkan bagi masyarakat kabupaten Bantul Yogyakarta.

**E. Keaslian Penelitian**

<b>Penelitian Terdahulu</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Desain</b>	<b>Variabel Independent</b>	<b>Variabel Dependent</b>
<b>Nama Peneliti</b>				
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. ( I Gede Yogi Darma)	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Puri Raharja.	Penelitian deskriptif <i>observasional</i> dengan desain <i>cross sectional</i> .	Kualitas pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien
Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu	Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan di poliklinik gigi dengan kepuasan	Penelitian deskriptif <i>observasional</i> .	Mutu pelayanan kesehatan.	Kepuasan pasien peserta Jaminan

Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut (Kajian pada Pasien JKN di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta) (Sri Lestari)	pasien peserta jaminan kesehatan nasional di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.				Kesehatan Nasional.
Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. (Yaya Priatna Jalimun)	Mengetahui hubungan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskemas Kahuripan kota Tasikmalaya.	Penelitian <i>Explanatory Research Method</i> dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> .	Kinerja petugas Balai Pengobatan Gigi (BPG).		Kepuasan Pasien.

