

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah tempat yang memberikan jasa pelayanan kesehatan perorangan jangka pendek maupun jangka panjang dengan mutu yang lebih baik daripada puskesmas. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, dan pelayanan medik. Semua rumah sakit boleh bersaing tetapi mutu pelayanan dan kepuasan pasien harus tetap ditingkatkan karena hal itu yang paling utama untuk menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan pemberi pelayanan kesehatan (Damayanti N.A., Jati S.P., Fatmasari E.Y, 2018).

Rumah sakit juga memiliki standar keselamatan pasien. Keselamatan pasien adalah disiplin ilmu di sektor perawatan kesehatan yang menerapkan metode ilmu keselamatan menuju tujuan mencapai sistem penyampaian layanan kesehatan yang dapat dipercaya. Standar keselamatan pasien berfungsi meminimalkan kejadian dan dampak, dan memaksimalkan pemulihan dari efek samping. Keselamatan pasien dapat masuk sebagai salah satu standar mutu pelayanan di rumah sakit.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan, sarana, dan prasarana. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan, faktor-faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar mutu pelayanan menjadi lebih baik dan ada pemerataan pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Selain itu, peningkatan mutu pelayanan dapat membuat pelayanan rumah sakit merata sehingga seluruh masyarakat dapat menggunakannya. Mutu pelayan bisa dikatakan baik jika dapat memenuhi kepuasan pasien. Di Indonesia, mutu pelayanan di rumah sakit sudah memiliki standar yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan Indonesia salah satunya Bed Occupancy Rate (BOR) (Kementerian Kesehatan, 2017).

Di Provinsi Jawa Timur terdapat 29 kabupaten, 9 kota, 664 kecamatan dan 8.501 desa/kelurahan serta jumlah penduduk pada tahun 2016 sebesar 39.0750152 jiwa. Jumlah pelayanan gawat darurat rumah sakit umum di Jawa Timur sebanyak 242 rumah sakit dari 274 rumah sakit umum di Jawa Timur (88,32 %), dan pelayanan gawat darurat di Rumah sakit khusus 78 dari 103 rumah sakit khusus di Jawa Timur (Kementerian Kesehatan, 2017).

Pada periode 2012-2016 terdapat peningkatan jumlah tempat tidur untuk menunjang mutu pelayanan di rumah sakit Jawa Timur. Pada periode 2012-2016 terdapat penurunan dalam rata-rata pemanfaatan tempat tidur. Pada periode 2012 rata-rata nilai Bed Occupancy Rate (BOR) adalah 70,27% dan pada periode 2013 mengalami penurunan yang sedikit adalah 64,65%. Pada periode 2014 mengalami penurunan yang pesat yaitu 54,6% dan pada periode 2016 mengalami peningkatan yaitu 59,4% tetapi BOR tersebut belum memenuhi standar yang telah ditetapkan Kementerian Kesehatan RI antara 60-85% (Kementerian Kesehatan, 2017).

Selain itu masih banyak dokter yang bekerja dari pagi sampai malam hari tanpa istirahat di rumah sakit. Itu bisa dikarenakan dokter tersebut tidak bisa membatasi jumlah pasien yang ditangani dan jumlah pasien di Rumah Sakit terlalu banyak. Menurut Kemenkes pada tahun 2016 jumlah dokter umum di Jawa Timur 5900 orang sedang kebutuhan sesuai standar rasio ialah 15.630 orang. Dengan jumlah dokter yang belum memenuhi standar, banyak daerah di Indonesia kekurangan dokter (Kementerian Kesehatan, 2017).

Berdasarkan data diatas pemanfaatan tempat tidur di Rumah Sakit dan rasio dokter terhadap populasi di wilayah Jawa Timur masih dibawah standar Kementerian Kesehatan RI. Walaupun sarana dan obat di Rumah Sakit sudah memenuhi standar dari Kemenkes. Kemungkinan data diatas masih dibawah standar bisa disebabkan oleh kinerja dokter ataupun tenaga dokter yang tersedia. Selain itu, dokter juga tidak memperhatikan kesehatan dari tubuhnya.

Oleh karena itu, agar standar Rumah Sakit di wilayah Jawa Timur dapat meningkatkan standar sesuai Kemenkes, maka dilakukan penelitian dengan cara mengevaluasi layanan kualitas pelayanan di salah satu Rumah Sakit di Jawa Timur

yaitu di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan merupakan salah satu rumah sakit yang telah memenuhi standar yang ditetapkan Kemenkes dan tidak membedakan pasien umum ataupun pasien BPJS dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Dengan judul “Hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo”

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara Kinerja Dokter dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan kinerja dokter di rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*.
2. Mengetahui kinerja dokter di rawat inap di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan meliputi *patient care, interpersonal and communication skill, profesionalism*.

1.3 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, rumah sakit dapat mengetahui karakteristik pasien dan bagaimana hubungan Kinerja Dokter di Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan

Pasien Di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan sekaligus dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menambah pemahaman dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu- ilmu dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia jasa pelayanan. Dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bahan evaluasi Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan serta menjadi referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

