

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya zaman dan di era globalisasi ini, dimana tingkat persaingan yang tinggi menuntut kita untuk dapat bersaing disemua bidang, tidak terkecuali bidang pelayanan kesehatan. Oleh karena itu diharapkan fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat bersaing dengan fasilitas pelayanan kesehatan swasta baik dari dalam maupun luar negeri.

Pada saat ini, kepuasan konsumen merupakan hal yang penting. Dalam hal ini pasien bertindak sebagai konsumen/pelanggan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Pelanggan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan bermutu. Bermutu atau berkualitas dapat didefinisikan antara lain sebagai kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat atau sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Fandy Tjiptono,1997)

Dalam pendekatan Total Quality Management kualitas ditentukan oleh pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Day ( dalam Tse dan Wilton, 1988, p.204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sesuai dengan Sistem Kesehatan Nasional, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah tingkat pertama yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya secara bermutu, terjangkau, adil dan merata.

Puskesmas Pangandaran yang berwilayah kerja didaerah yang termasuk sebagai daerah tujuan wisata yang utama di Jawa Barat yang tidak hanya

dikunjungi oleh wisatawan domestik tapi juga oleh wisatawan dari luar negeri, sesuai dengan kebijakan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis dengan visinya yaitu “Mewujudkan masyarakat Kabupaten Ciamis yang sejahtera melalui pengembangan Agrobisnis dan Kepariwisataaan yang handal”. (Perda Kab. Ciamis thn 2002-2004) diharapkan berperan sebagai fasilitas penunjang kepariwisataan.

Puskesmas Pangandaran merupakan Puskesmas terbesar di Ciamis Selatan, dengan ketersediaan sarana penunjang medis dan non medis yang lebih lengkap diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pengobatan kegawatdaruratan dan rawat inap yang bermutu dan profesional merupakan salah satu program utama Puskesmas Pangandaran. Keberhasilan atau mutu dari pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan kesehatan yang terdiri dari indikator klinik, indikator proses dan indikator hasil akhir .

Disini penulis setelah mengevaluasi data pasien untuk periode tahun 2001 dan 2002 berdasarkan dokumen yang tersedia di Puskesmas DTP Pangandaran didapatkan nilai indikator kesehatan untuk periode tahun 2001 yaitu sebagai berikut, BOR : 32%; BTO : 53x/thn; LOS : 2hari/orang; TOI : 5; Angka Kesembuhan : 97% dan Angka Kematian : 0,09%. Sedangkan untuk periode tahun 2002 nilai indikator kesehatan yang didapatkan mengalami sedikit penurunan yaitu dapat kita lihat sebagai berikut : BOR : 28%; BTO : 52x/thn; LOS : 2hari/orang; TOI : 5; Angka Kesembuhan : 97% dan Angka Kematian : 0,66%. Penulis mengharapkan dapat melihat bagaimana perkembangan nilai indikator kesehatan di Puskesmas DTP Pangandaran dan juga gambaran pengaruh pelaksanaan indikator pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Pangandaran, sehingga penulis memilih judul penelitian : “ Gambaran pengaruh pelaksanaan indikator pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Pangandaran tahun 2003”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Apakah pelaksanaan Indikator Pelayanan Kesehatan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.

## 1.3. Maksud dan Tujuan

### 1.3.1. Maksud

Mengoptimalkan pelaksanaan indikator pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga didapatkan peningkatan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.

### 1.3.2. Tujuan

Melihat gambaran pengaruh :

- Sarana prasarana terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.
- Tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.
- Petunjuk pelaksanaan dan penerapannya terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

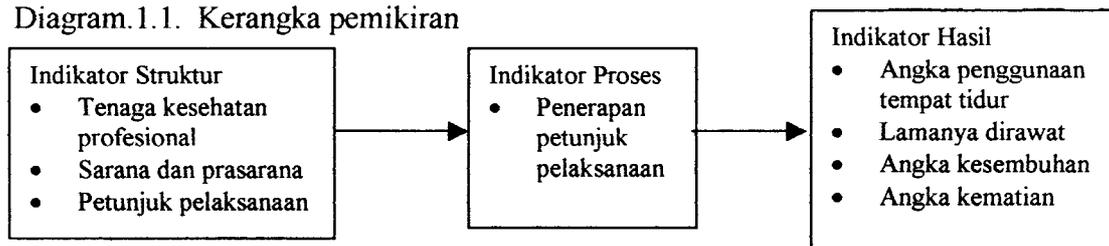
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

- Memberikan masukan kepada pihak Puskesmas yang berguna untuk mewujudkan peningkatan mutu dan profesionalisme didalam bidang pengobatan rawat inap yang merupakan salah satu program utama Puskesmas Pangandaran.

- Diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu.
- Didapatkan gambaran pengaruh pelaksanaan indikator pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pangandaran.
- Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat mengembangkan kemampuan menyusun karya tulis ilmiah yang sesuai dengan bidang ilmu kedokteran.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Diagram.1.1. Kerangka pemikiran



(Donabedian,1980)

### 1.6. Metodologi

- Metoda penelitian : Deskriptif
- Rancangan penelitian : *Cross Sectional*
- Tehnik pengumpulan data : Observasi dan survey
- Instrumen penelitian : Kuosioner dengan *check list*
- Populasi penelitian
- Kriteria *inklusi* : Pasien rawat inap yang masuk serta keluar dari bagian rawat inap pada saat penelitian berlangsung yang bersedia diwawancarai pada hari perawatan ke-2 serta petugas medis dan non medis yang bertugas di

bagian rawat inap Puskesmas DTP

Pangandaran periode : 12-25 Juli 2003.

Kriteria *exlusi* : Pasien rawat inap yang tidak memenuhi kriteria *inclusi*.

Sampling : *Whole sample* (seluruh populasi)

#### 1.7. Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Puskesmas DTP (Dengan Tempat Perawatan ) Pangandaran, Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat dan Perpustakaan FK-UKM yang dilaksanakan mulai Maret tahun 2003 sampai dengan Januari tahun 2004.