

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyakit Paru Obstruksi Kronik (PPOK)/ *Cronic Obstruction Pulmonary Disease* (COPD) merupakan istilah yang sering digunakan untuk sekelompok penyakit paru yang berlangsung lama dan ditandai oleh peningkatan resistensi terhadap aliran udara sebagai gambaran patofisiologi utamanya (Price, Sylvia Anderson: 2008). PPOK merupakan penyakit paru kronik dengan karakteristik adanya hambatan aliran udara di saluran napas yang bersifat progresif nonreversibel atau reversibel parsial, serta adanya respons inflamasi paru terhadap partikel atau gas yang berbahaya (GOLD, 2009).

Berdasarkan pengamatan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2000 menyebutkan bahwa terdapat lima penyakit paru utama yang memiliki angka 17,14 % dari seluruh kematian di dunia yang masing -masing terdiri dari infeksi paru

7,2 %, penyakit paru obstruksi kronis (PPOK) 4,8%, tuberkolosis 3,0%, kanker paru / trakea /bronkus 2,1% dan asma 0,3%. Penyakit paru-paru masih menunjukkan prevalensi yang tinggi dimana PPOK merupakan penyakit paru yang umum dan telah menjadi permasalahan besar di dunia dan ditemukan sekitar 6% hingga 8% dari populasi yang menderita penyakit ini (Banker dkk, 2013).

WHO mencatat pada tahun 2020 PPOK menjadi penyakit ke lima dengan prevalensi tertinggi di seluruh dunia yang cukup menakutkan karena menyebabkan angka kematian yang semakin meningkat setiap tahunnya. Disebutkan juga bahwa pada prevalensi untuk kategori sedang dan berat terjadi paling banyak pada usia 30 tahun ke atas dengan rerata sebesar 6,3% di seluruh dunia meskipun dalam beberapa tahun terakhir ini PPOK telah diberikan perhatian khusus oleh lembaga dan komunitas kesehatan. Menurut Departemen Kesehatan RI (1998) dalam Sanjoyo (2009), mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain tata

penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan tersirat (Efendi dan Makhfudli, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2014). Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai ini berdampak langsung terhadap pelanggan. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan

pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan (Kui Son Cui et al, 2002).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan, oleh karena itu, dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa yang dihasilkan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan. Selain itu, *customer* akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayan yang terdapat di rumah sakit tersebut sehingga jumlah kunjungan pasien baru akan meningkat. Meningkatnya jumlah pasien akan berpengaruh pada pendapatan rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu

dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan (pasien). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat memengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Maka dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit hendaknya mampu menunjang kesembuhan fisik pasien. Selain itu, hendaknya juga dapat meningkatkan

kepercayaan diri pasien untuk berusaha melawan penyakit yang diderita olehnya. Dengan demikian, jasa kesehatan harus terjangkau oleh masyarakat dan tersedia secara merata (Sunaringtyas, 2014)

Kepuasan pasien adalah sesuatu yang penting, tanpa adanya kepuasan dalam barang dan jasa, maka harapan organisasi untuk tetap tumbuh dan bertahan akan sangat sulit terwujud. Kesenjangan penelitian kepuasan pelanggan merujuk ada studi McDougall dan Levesquel yang sejauh ini masih terdapat perdebatan pada penelitian Kepuasan pasien adalah sesuatu yang penting. Tanpa adanya kepuasan dalam barang dan jasa, maka harapan organisasi untuk tetap tumbuh dan bertahan akan sangat sulit terwujud. Kesenjangan penelitian kepuasan pelanggan merujuk ada studi McDougall dan Levesquel yang sejauh ini masih terdapat perdebatan pada penelitian akan anteseden dan konsekuensi dari kepuasan pelanggan. Penelitian Yi tahun 1990 berpendapat dalam studinya bahwa belum jelas keberadaan kepuasan pelanggan sebagai sikap pelanggan yang konstruktif atau sebagai evaluasi hasil bagi perusahaan

dalamkan anteseden dan konsekuensi dari kepuasan pelanggan (Nurdiansyah, 2016).

Menurut laporan data Tahun 2016 kasus PPOK di RS Respira Yogyakarta menduduki urutan pertama dari 10 besar penyakit yang ada Rawat Inap dengan jumlah pasien sebanyak 117. Berdasarkan hal tersebut diatas di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai mutu pelayanan medis dari institusi kesehatan terhadap penderita paru-paru yang mana hal itu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien saat menjalani perawatan medis pada rawat inap di Rumah Sakit Respira yang merupakan salah satu rumah sakit paru-paru di Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut diatas maka dapat ditarik Rumusan Masalah Pada Penelitian Ini Adalah “Bagaimanakah Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta

2. Tujuan khusus

a. Mengevaluasi aspek input yang terdiri dari

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.
2. Mengetahui peran dari RS dalam pelaksanaan kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.
3. Mengevaluasi sarana dan prasarana yang terkait dengan kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.
4. Mengevaluasi sumber daya manusia yang terkait dalam kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

b. Mengetahui aspek proses yang terdiri dari:

1. Mengevaluasi pengembangan kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira

Yogyakarta.

2. Mengevaluasi penerapan mutu layanan kesehatan di RS Respira Yogyakarta

3. Mengevaluasi *maintenance* kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

c. Mengevaluasi aspek *output* yang terdiri dari:

Mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Paru-Paru

Sebagai informasi mengenai tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta

2. Bagi Masyarakat

Meningkatkan wawasan mengenai tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta

3 Bagi peneliti

Meningkatkan kemampuan analisis mengenai tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta

4 Bagi peneliti lain

Sebagai pertimbangan untuk penelitian terkait tentang analisis tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Respira Yogyakarta.