

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu (Depkes RI, 2010).

Memasuki milenium ke tiga, seperti juga terjadi di banyak negara, Indonesia menghadapi berbagai perubahan dan tantangan strategis yang mendasar baik eksternal maupun internal, yang perlu dipertimbangkan dalam melaksanakan pembangunan nasional termasuk pembangunan kesehatan.

Dalam konteks eksternal, perubahan dan tantangan strategis yang terjadi adalah berlangsungnya era globalisasi, perkembangan teknologi, transportasi, dan telekomunikasi-informasi yang mengarah pada terbentuknya dunia tanpa batas. Globalisasi yang ditandai oleh meningkatnya persaingan bebas, mengharuskan setiap bangsa meningkatkan daya saing. Sejalan dengan itu demokratisasi, hak asasi manusia dan pelestarian lingkungan hidup telah menjadi tuntutan dunia yang semakin

mendesak (Depkes RI, 2010).

Berbagai perubahan dan tantangan strategi yang mendasar seperti globalisasi, demokrasi, desentralisasi, krisis multidimensi, serta pemahaman kesehatan sebagai hak dan investasi mendorong terjadinya revisi terhadap sistem kesehatan yang selama ini menjadi dasar pembangunan kesehatan di Indonesia (Adisasmito,2007).

Rumah sakit sebagai organisasi publik yang terdiri dari beberapa tenaga dengan berbagai disiplin ilmu, diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Dalam era globalisasi seperti sekarang, mutu pelayanan sangat menentukan untuk memenangkan persaingan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Mutu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan suatu rumah sakit (Pohan,I.S, 2007).

Sungguh hal yang sangat wajar seandainya seorang pasien yang datang mengunjungi suatu institusi sebagai sebuah *provider* pelayanan kesehatan mengharapkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan keinginannya. Untuk itu institusi pelayanan kesehatan harus bekerja optimal untuk dapat memenuhi harapan masyarakat itu. Hal ini tidak mungkin akan berhasil bilamana pihak institusi pemberi jasa pelayanan tidak mempunyai tempat yang memadai dan fasilitas yang baik serta SDM yang berkualitas dan profesional yang secara keseluruhan bekerja komprehensif dan integratif untuk mewujudkan segala keterampilan dan ilmunya, serta dengan sikap yang harmonis, komunikatif dan terpuji dalam memberikan pelayanan.

Persaingan saat ini terasa sangat ketat, pihak *provider* sebagai institusi pelayanan kesehatan khususnya pelayanan subspecialis seperti mata dengan

kemampuan phaeoemulsifikasi, LASIK dan bedah retina harus menyediakan alat-alat penunjang diagnosis dan alat-alat operasi dengan teknologi yang terkini. Alat-alat perlengkapan kedokteran yang terkini tersebut harus bisa digunakan dengan baik oleh pemberi pelayanan kesehatan seperti dokter, perawat dan ahli kesehatan lainnya. Dengan demikian segala jenis peralatan tersebut barulah akan bermanfaat dan memberikan hasil yang memuaskan bagi pasien.

Perubahan pola pikir dan kesadaran masyarakat yang semakin mengetahui hak dan kewajibannya, menuntut agar sebuah *provider* dapat meningkatkan mutu pelayanan dan tanggung jawabnya. Hal ini semakin menambah kompleksitas permasalahan *provider* pelayanan kesehatan tersebut. Dari aspek pembiayaan, *provider* tersebut sudah pasti memerlukan biaya operasional dan investasi yang besar dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga perlu didukung dengan ketersediaan dana/anggaran yang cukup dan berkesinambungan.

Dewasa ini tidak ada *provider* pelayanan kesehatan yang benar-benar bersifat nirlaba, sebab boleh dipastikan *provider* tersebut tidak akan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam keadaan keuangan yang terbatas. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis yang terus menerus pada hal-hal yang dapat memuaskan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan sehingga rumah sakit dan pelaksana pemberi pelayanan (dokter, perawat dan ahli kesehatan) dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan mereka. Hal ini sangat penting karena pihak *provider* beserta seluruh staf dan karyawannya dapat memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik dan pada akhirnya dapat bersaing dengan sehat dan menguntungkan pasien sebagai

penerima jasa.

Saat ini terjadi perubahan besar dalam tatanan kehidupan termasuk di bidang kesehatan. Lucas dalam Djuhaini (1999), mengemukakan tentang sikap seseorang dalam menghadapi perubahan radikal, yang dibaginya atas 3 kelompok, yakni : *pertama* adalah orang yang menjadikan perubahan terwujud (*to make change happen*), *kedua*, adalah orang yang hanya menyaksikan terjadinya perubahan (*to watch change happen*), dan *ketiga* adalah orang yang terpukul oleh adanya perubahan dan bertanya apa yang telah terjadi (*what happened ?*). Mulyadi (1998) menyarankan agar menjadi kelompok pertama, karena "risiko untuk tidak melakukan apa-apa lebih besar daripada risiko membuat kesalahan". Demikian pula dengan mutu yang merupakan radikalisme dalam tuntutan telah berkembang dalam kurun waktu 20 tahun terakhir ini khususnya dalam kemampuan menghadapi persaingan dan tantangan global .

Provider pelayanan kesehatan seperti institusi Rumah sakit dan Klinik Mata, sebagai salah satu sub pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui instalasi gawat darurat, unit rawat jalan, dan rawat inap (Gde Muninjaya,AA, 2004).

Institusi pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit dan Klinik Mata dapat dianalogikan seperti semua perusahaan, akan maju dengan pesat jika mereka menciptakan kepuasan dan kesetiaan klien dan biaya yang terjangkau. Bagaimanapun

kepuasan dan kesetiaan pasien sebagai pengguna akhir institusi pelayanan kesehatan, adalah unsur pokok di antara kepuasan dan kesetiaan lain. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi rumah sakit yang bersangkutan. Oleh karena itu bagi pelanggan maupun penyedia jasa akan sama- sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Ini berarti kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Aditama, 2003).

Di sisi lain, dengan membaiknya tingkat pendidikan, perkembangan ilmu pengetahuan dan meningkatnya keadaan sosial ekonomi serta semakin mudahnya sistem informasi mengakibatkan bertambahnya sistem penilaian dalam masyarakat. Masyarakat semakin kritis terhadap mutu pelayanan yang mereka terima, tidak terkecuali pelayanan kesehatan mata. Sebenarnya beberapa rumah sakit dan klinik yang menangani khusus mata sudah ada di kota Medan ini. Namun beberapa tempat tersebut dirasa kurang dapat melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan terhadap kesehatan mata secara maksimal. Beberapa faktor mungkin menjadi penyebabnya adalah kurang lengkapnya fasilitas yang ada dan kurang nyamannya tempat tersebut bagi pasien dan keluarganya. Selain itu, tempat-tempat tersebut dirasa kurang dapat memberikan rasa kepercayaan pada pasien, sehingga para pasien memilih untuk berobat ke luar negeri.

Perubahan gaya hidup, tingkat ekonomi dan berubahnya persepsi akan kecantikan cenderung meningkat dalam beberapa tahun terakhir ini, khususnya

masyarakat di kota besar. Fenomena di masyarakat terkait dengan kesehatan mata ini pun sudah mengalami perubahan seiring dengan perkembangan teknologi yang digunakan. Aktifitas seseorang yang sangat padat sering membuat tak nyaman ketika menggunakan kacamata. Mengganti penggunaan kontak lensa, malah semakin banyak masalah karena terjadi iritasi akibat penggunaan yang berlebihan. LASIK yang menjadi teknologi mutakhir untuk mengatasi gangguan kelainan refraksi mata pada saat ini juga menambah kebutuhan masyarakat untuk menambah kecantikan mata. LASIK yang merupakan singkatan dari *Laser Assited in Situ Keratomileusis* misalnya, merupakan suatu teknik tindakan bedah refraktif yang menggunakan laser sebagai alat bantu koreksi kelainan refraksi (pembiasan) pada miopia, hipermetropia, dan astigmatisma.

LASIK saat ini dianggap merupakan jalan keluar untuk mengatasi persoalan tersebut. LASIK akan mengubah bentuk kornea untuk mempertajam penglihatan seseorang. Tingkat keberhasilan dengan teknologi ini mencapai 90% dan prosedurnya relatif singkat. Sehingga dengan tindakan LASIK, seseorang dapat menjalankan aktifitas dengan bebas tanpa kacamata dan atau kontak lensa.

Teknik Lasik ini di dunia pertama kali dikembangkan sekitar tahun 1950 oleh seorang dokter mata asal Colombia.(Vajpayee,Rasik B,dkk,2003)

Di Indonesia, pada tahun 1997 JEC (Jakarta Eye Center) memperkenalkan metoda LASIK dan pada tahun 2001 melakukan prosedur *wavefront guided* LASIK pertama kali di Indonesia. Saat ini JEC telah melakukan lebih dari 18.000 prosedur LASIK.(<http://jec-online.com/>)

Hal- hal yang diperlukan untuk pelaksanaan LASIK adalah kelainan refraksinya sudah stabil minimal dalam waktu 1 tahun, berumur lebih dari 18 tahun, mata yang dilasik harus dalam keadaan sehat, tidak dalam keadaan hamil atau menyusui, dan memiliki kesehatan umum yang baik.

LASIK telah dibuktikan aman dan efektif untuk kebanyakan orang-orang. Dengan penyaringan dan pemilihan pasien secara hati-hati, harapan-harapan yang layak, dan dalam perawatan dari seorang ahli bedah yang berpengalaman, kebanyakan pasien-pasien akan sangat senang dengan hasil-hasil mereka. Ini adalah beberapa dari keuntungan-keuntungan lain dari LASIK:

- LASIK mampu untuk mengoreksi secara akurat kebanyakan tingkatan-tingkatan dari myopia (nearsightedness), hyperopia (farsightedness), dan astigmatism.
- Prosedurnya cepat, biasanya berlangsung hanya lima sampai 10 menit, dan biasanya tidak sakit.
- Karena lasernya dituntun oleh sebuah komputer, ia adalah sangat tepat dan hasil-hasilnya adalah sangat akurat.

Sarana pelayanan kesehatan khusus mata di Kota Medan yang berfungsi untuk memfasilitasi kebutuhan penggunaan lasik tersebut sebenarnya sudah ada, seperti di Sumatera Eye Centre. Namun setelah empat tahun operasional, jumlah pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan khusus mata ini, khususnya pemanfaatan pelayanan lasik, masih relatif rendah.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengenalkan teknologi yang dimiliki Sumatera Eye Centre ini kepada masyarakat, namun hasilnya belum optimal. Padahal, kebutuhan pelayanan LASIK ini menurut sumber di salah satu Rumah Sakit di Penang yang melakukan pelayanan LASIK, jumlah pasien mereka rata-rata mencapai 15-20 orang per bulan. Di salah satu institusi yang terdapat di kota Bandung, jumlah pasien yang dilakukan pelayanan Lasik sekitar 15 orang/bulan. Di Sumatera Eye Centre, sejak Januari hingga Desember 2010, tercatat ada 83 orang pasien yang melakukan operasi LASIK. Ini berarti rata-rata pasiennya sebanyak 7 orang per bulan.

Dari keuntungan-keuntungan lasik itu, mengapa masih ada keengganan dari pasien untuk melakukan tindakan tersebut di Sumatera Eye Center. Apakah hal ini disebabkan oleh karena pelayanan yang tidak baik?

Mutu pelayanan kesehatan sangat memengaruhi kepuasan pasiennya. Penelitian yang dilakukan Siagian (2007) di Rumah Sakit Bhayangkara Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini variabel yang sangat berpengaruh adalah dimensi mutu *tangible*. Penelitian yang dilakukan Monarita (2006) di RSU. Mayjend H.A Thalib Kerinci menemukan bahwa dimensi variabel mutu pelayanan yang paling berpengaruh yaitu: (a) Variabel reliabilitas (kehandalan), dan (b) Variabel empati yang ditunjukkan oleh petugas terhadap pasien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti hendak melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pasca operasi LASIK di Sumatera Eye Center.

1.2. Permasalahan

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah mutu pelayanan kesehatan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pasca operasi LASIK di Sumatera Eye Center?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan pasien pasca operasi LASIK di Sumatera Eye Center.

1.4. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan pasien pasca operasi LASIK di Sumatera Eye Center.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit.

Sebagai bahan masukan kepada pihak Sumatera *Eye Center* untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan ilmu administrasi rumah sakit yang terkait dengan kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti.

Sebagai pengembangan wawasan keilmuan dan wacana untuk penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan.