



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, rumah sakit (RS) sebagai salah satu penyedia jasa kesehatan dituntut untuk bisa bersaing dengan RS yang lain untuk memberi kepuasan kepada pasien. Di era sekarang, masyarakat semakin cerdas menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, karena sudah menjadi rahasia umum bahwa ada kesan pemerintah selalu lamban dan birokrasi yang cenderung rumit dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dalam bidang apapun termasuk bidang kesehatan.

Berdasarkan UU No. 2 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, lembaga layanan publik milik pemerintah ditempatkan sebagai salah satu lembaga yang memiliki posisi unik. Salah satu keunikan terjadi pada RS milik pemerintah. RS tersebut selain menjalankan fungsi sosial berupa penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat luas dan bernilai *non profit oriented* juga menghadapi tuntutan akan mutu layanan dan kemandirian dalam pembiayaan operasionalnya secara bertahap. Hal ini mengakibatkan manajemen lembaga layanan publik milik pemerintah pada kondisi ketidakpastian dan keragu-raguan dalam membangun citra diri. Hal ini merupakan posisi yang membingungkan yang dihadapi rumah sakit milik pemerintah. Namun demikian rumah sakit tetap diharapkan masyarakat secara luas.

Hal ini tentu sangat berbeda dengan perusahaan swasta, yang dalam setiap aktifitasnya sangat memperhatikan masalah biaya, efektifitas dan efisiensi. Perusahaan swasta biasanya memberikan mutu pelayanan optimal dan mencari keuntungan sebesar-besarnya untuk mencapai tujuan perusahaan.

RS DR H. Marzoeki Mahdi sebagai salah satu lembaga milik pemerintah mempunyai tantangan untuk memberi layanan yang optimal kepada masyarakat. Meski RS DR H. Marzoeki Mahdi memiliki teknologi, peralatan dan tenaga medis canggih, tetapi aspek humanis tetap dijaga,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



seperti yang terkait masalah pelayanan di tempat pendaftaran, pembayaran, ketepatan waktu dalam antrian, dan sarana-sarana lain untuk memberi kepuasan pasien harus terus ditingkatkan.

RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor adalah salah satu RS milik pemerintah di bawah Kementrian Kesehatan, yang dulu bernama RS Jiwa Pusat Bogor sejak tahun 2002 (memberi pelayanan kesehatan jiwa dan NAPZA) membuka pelayanan kesehatan fisik, baik untuk rawat jalan dan rawat inap. Rawat inap (*opname*) merupakan proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan professional akibat penyakit tertentu dimana pasien diinapkan dalam suatu ruangan. RS DR. H. Marzoeki Mahdi menyediakan pelayanan Rawat Inap seperti Napza, jiwa dan non jiwa. Data kunjungan Rawat Inap dapat di lihat pada Lampiran 1.

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seseorang untuk tujuan observasi, *diagnosis*, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa pasien tersebut harus dirawat. Karena perkembangan yang semakin pesat tersebut, namanya berubah menjadi RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Tentunya dengan usia yang baru delapan tahun untuk pelayanan non kejiwaan, masih banyak hal yang harus dibenahi agar memberi kepuasan optimal sesuai dengan keinginan masyarakat dan sudah menjadi kewajiban bagi RS selaku perwakilan dari pemerintah di bidang kesehatan.

RS DR. H. Marzoeki Mahdi adalah RS pemerintah yang bertugas melayani masyarakat terutama kalangan masyarakat menengah ke bawah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pasien yang membawa kartu Jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), Surat keterangan miskin (SKM) dan Jaminan kesehatan daerah (jamkesda) ketika berobat rawat jalan. Selain itu RS juga menawarkan tarif harga rawat jalan yang kompetitif dibandingkan RS lain. Perbedaan tarif rawat jalan per 1 Agustus 2010 dapat dijelaskan pada Tabel 1.



Tabel 1. Tarif rawat jalan per 1 Agustus 2010

| Nama RS | Tarif Poli Umum (Rp) | Tarif Poli Spesialis (Rp) |
|----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| RS DR. H. Marzoeki Mahdi | 40.000 | 65.500 |
| RS Karya Bakti | 50.000 | 88.000 |
| RS PMI | 60.000 | 100.000 |
| RS Salak | 27.500 | 42.500 |
| RS Azra | 55.000 | 100.000 |
| RS Islam | 32.000 | 65.000 |
| RS Ciawi | 15.000 | 15.000 |
| Bogor Medical Center (BMC) | 50.000 | 100.000 |

Sumber data diambil berdasarkan wawancara dengan pihak RS terkait

RS DR Marzoeki Mahdi melaksanakan pelayanan Rawat Jalan bagi masyarakat yang dibuka setiap hari Senin sampai Jumat. Jumlah kunjungan rawat jalan dapat dijelaskan pada Tabel 2. Berdasarkan data pada Tabel 2 jumlah kunjungan pasien rawat jalan RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor mengalami fluktuatif dan lebih dinamis dalam hal jumlah kunjungan tiap tahunnya.

Tabel 2. Jumlah kunjungan rawat jalan di RS DR. H. Marzoeki Mahdi

| Tahun | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Jumlah Kunjungan rawat jalan | 23.332 | 17.662 | 27.503 | 56.056 | 81.452 | 79.419 | 87.942 |

Sumber data diambil berdasarkan wawancara dengan pihak RS terkait

Berdasarkan kondisi RS yang memiliki segmen menengah kebawah dan tergolong baru ini untuk non kejiwaan, maka dilakukan penelitian terhadap masalah mutu pelayanan RS DR H. Marzoeki Mahdi Bogor, dalam rangka mendapatkan upaya peningkatan kunjungan pasien dan kepuasan pasien agar terus mengalami peningkatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah atribut pelayanan kesehatan di RS DR. H.Marzoeki Mahdi Bogor ?
2. Bagaimana tingkat kepentingan pasien rawat jalan di RS DR H. Marzoeki Mahdi Bogor ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS DR H. Marzoeki Mahdi Bogor ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi atribut pelayanan kesehatan di RS DR H. Marzoeki Mahdi Bogor.
2. Menganalisis tingkat kepentingan pasien rawat jalan di RS DR H. Marzoeki Mahdi Bogor.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.