

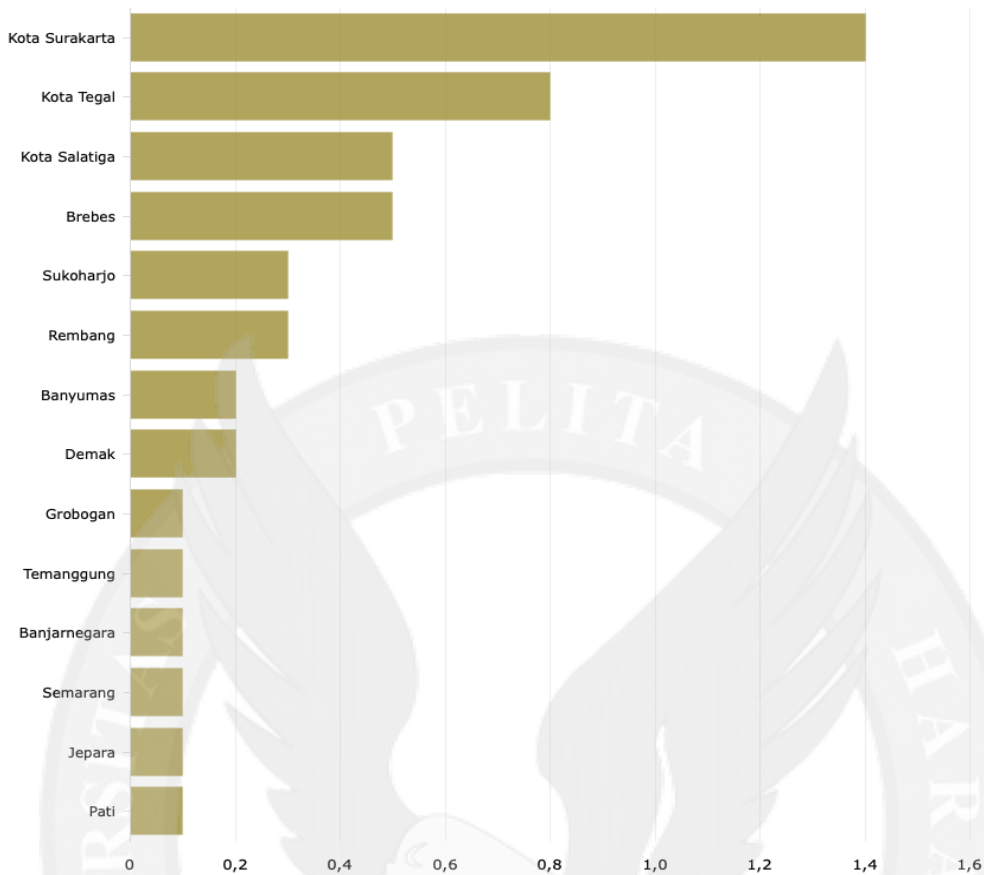
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut *Oxford advanced learner's dictionaries* (2022) pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, dapat di klinik ataupun rumah sakit. Pasien merupakan seseorang yang berkonsultasi mengenai masalah kesehatan yang dimiliki dengan tujuan mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai, baik secara langsung ataupun tidak langsung di Rumah Sakit (PMK No. 4, 2018).

Berdasarkan data dari kementerian kesehatan (kemenkes), tercatat rata-rata mingguan pasien yang di rawat inap di rumah sakit di Jawa Tengah sebesar 0,34 pasien/100ribu penduduk/minggu, data pada hari kamis, 19 Mei 2022. Pada urutan pertama dengan data mingguan pasien rawat inap terbanyak adalah sebesar 1,35 pasien /100 ribu penduduk/minggu berada di Kota Surakarta. Di Kota Tegal tercatat pasien rawat inap mingguan di rumah sakit sebesar 0,8 pasien /100ribu penduduk/minggu (Darmawan, 2022)



Gambar 1.1 Kabupaten/Kota Terpilih dengan Penggunaan Rawat Inap Rumah Sakit Mingguan Terbanyak di Jawa Tengah  
Sumber : Kementerian Kesehatan (2022)

Menurut Finch (2013) Rumah Sakit adalah sebuah institusi yang berfungsi untuk memberikan pelayanan, dan perawatan untuk orang yang memerlukan perhatian secara medis, baik penyakit klinis, paska pembedahan ataupun perawatan gigi. Menurut WHO rumah sakit adalah bagian penting dari perkembangan sistem kesehatan. Keefektifan dari sistem kesehatan ditingkatkan dan diperbaiki dengan adanya rumah sakit yang menyediakan pelayanan secara berkelanjutan untuk kondisi rumit dan akut. Rumah sakit merupakan elemen penting dalam *Universal Health Coverage* (UHC) dan untuk mencapai *Sustainable Development Goals* (SDG). Rumah sakit memusatkan

sumber daya dengan jaringan rujukan yang terencana untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara efisien.

Menurut Manzoor et al. (2019) kepuasan merupakan faktor penting yang memiliki hubungan dengan keberhasilan suatu bisnis. Kepuasan dapat dihasilkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan efektif. Kepuasan pasien adalah suatu penilaian mengenai seberapa besar kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh penyedia layanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dapat dinilai dari tingginya nilai kepuasan pasien yang berobat.

Penilaian kepuasan pasien dapat menghasilkan informasi yang sangat berguna dalam pemberian pelayanan kesehatan dan manajemen pasien. Hasil dari penilaian kepuasan yang efektif dapat meningkatkan kualitas, pengalaman dan hasil dari pelayanan kesehatan di masa depan (Shunmuga Sundaram et al., 2022). Menurut Viledner et al. (2023) Pasien yang memiliki pengalaman yang baik saat dirawat dirumah sakit cenderung akan menunjukkan tingkat kepuasan tinggi pada hasil survei pelayanan kesehatan, dengan tingkat kepuasan yang tinggi tersebut pasien cenderung lebih mempercayai dokter dalam memberikan rejimen pengobatan, pasien juga lebih cepat sembuh, dan akan mengurangi kecenderungan pasien untuk mencari opini kedua atau berobat ke dokter lain.

Menurut Semyonov-Tal & Lewis-Epstein (2021) tingkat kepuasan yang tinggi dari pelayanan kesehatan mencerminkan kualitas perawatan medis yang tinggi begitupun sebaliknya. Akan tetapi, menggantungkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap survei nilai kepuasan semata dapat memberikan validitas yang terbatas. Survei kepuasan pelayanan kesehatan memang sudah digunakan

secara global, akan tetapi survei tersebut masih memiliki keterbatasan, dan variasi dari survei tersebut masih sedikit dan dapat menyebabkan bias.

Umpan balik adalah informasi yang dapat dikonfirmasi, ditambahkan, dikurangi, di pasang, atau di restruksi oleh penerima umpan balik di dalam ingatan/pikiran. Informasi tersebut dapat berupa pengetahuan domain, pengetahuan meta-kognitif, pengalaman pribadi (Hattie & Timperley, 2007).

Umpan balik yang didalamnya mencakup kinerja dasar, target yang dapat dicapai, dan ulasan verbal dari sumber terpercaya yang diberikan secara berkala dapat menjadi tolok ukur untuk meningkatkan keefektifan kinerja. Umpan balik yang efektif memiliki manfaat dalam meningkatkan kinerja dokter, akan tetapi konten dan penyampaian dari umpan balik memiliki peran penting. Konten dan penyampaian dari umpan balik yang tidak optimal dapat berdampak buruk pada kesejahteraan dokter (Vilendrer et al., 2023).

Menurut Mckimm (2009) Umpan balik terbagi menjadi dua jenis, formal dan informal. Umpan balik informal dapat terjadi pada pertemuan sehari-hari, seperti antara dokter dan pasien, dimana pasien memberikan umpan balik langsung kepada dokter mengenai perawatan dan pelayanan yang diterima dan jika pasien merespon dengan baik maka menandai bahwa pasien memberikan umpan balik positif terhadap dokter yang secara langsung dapat meningkatkan moral dan kesejahteraan dokter (Vilendrer et al., 2023).

Menurut Vilendrer et al. (2023) Alat yang digunakan oleh rumah sakit untuk penilaian kepuasan pasien umumnya bersifat formal, dapat berupa kuesioner yang masih rentan terhadap bias dan dapat di pengaruhi oleh demografi yang mendasari karakteristik pasien dan dokter. Alat tersebut tidak

dapat mengungkapkan secara kompleks mengenai perawatan klinis dan pengalaman yang di alami pasien dan tidak menekankan pada aspek yang berada diluar kendali dokter seperti aspek dari kenyamanan kamar atau kebersihan kamar, pelayanan dari perawat. Dengan adanya kekurangan ini hasil dari upaya dalam memberikan kepuasan kepada pasien secara tidak sengaja menghasilkan gangguan kesejahteraan dokter yang disebabkan oleh bias dan ketidak akuratan dari alat kuesioner tersebut.

Menurut Asprey et al. (2013) survei kepuasan pasien memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas perawatan, akan tetapi studi mengatakan bahwa umpan balik dari pasien tidak selalu diterima secara baik.

Dari penelitian yang dilakukan Vilendrer et al. (2023) Dampak dari umpan balik formal terhadap dokter bergantung pada karakteristik pribadi dari dokter tersebut. Beberapa dokter berkata bahwa dengan dipantaunya kinerja dokter melalui umpan balik kepuasan pasien menyebabkan mereka merasa kurang nyaman dan kurang spontan dalam memberikan pelayanan, terkadang harus menuruti kemauan pasien agar tidak mendapat skor yang buruk. Dokter juga menjelaskan keinginan untuk meningkatkan efisiensi, menanyakan pasien tentang keinginannya, mengenali pasien, membangun hubungan yang baik, dan memastikan bahwa semua pertanyaan terjawab sebelum pertemuan berakhir merupakan upaya mandiri dokter yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang terpusat pada pasien yang di motivasi secara internal dan berasal dari umpan balik informal pasien. Maka dari itu dibutuhkan studi kualitatif lebih lanjut untuk meneliti respon dokter mengenai efek dari umpan balik pasien terhadap kesejahteraan dan kinerja dokter.

Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan secara resmi berdiri pada tanggal 22 November 1977 dengan tujuan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di Kota Pekalongan. Berawal dari sebuah BKIA yang lalu berkembang menjadi klinik bersalin, dan RS Bersalin dengan adanya penambahan tenaga bidan dan dokter spesialis dan akhirnya menjadi RS umum yang di Kelola oleh Yayasan Al – Irsyad Al Islamiyyah Pekalongan. Unit rawat inap RS siti Khodijah terdiri dari 6 ruangan, termasuk didalamnya ruang perawatan umum, ruang rawat inap anak, ruang rawat ibu paska bersalin, dan ICU, serta perinatologi. Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan didirikan dengan tujuan menjadi rumah sakit yang tumbuh dan terpilih dengan berupaya meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, memperkuat sumber daya insani yang professional dan berakhlak, melakukan pengelolaan rumah sakit secara efisien agar tercapai kendali biaya, menguatkan sarana prasarana yang sesuai standar, dan turut serta membantu program pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan adalah rumah sakit tipe C, yang merupaka salah satu rumah sakit rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas ataupun klinik praktek mandiri, sehingga angka kunjungan Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan tinggi. Menurut data pasien yang datang ke instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Siti Khodijah pada tahun 2022 jumlah pasien yang datang ke poli penyakit dalam sebanyak 51.491 (45%), poli jantung 11.141(9%), poli mata 9777 (9%), poli saraf 9174 (8%),

rehab medis 5510 (5%), poli obsgyn 5152 (5%), poli gigi 3299 (3%), poli anak 3246 (3%), poli urologi 3161 (3%), IGD 3359 (3%), poli bedah 2459 (2%), poli kulit kelamin 1834 (2%), umum 2434 (2%), poli ortopedi 1392 (1%), bedah mulut 365 (0%), ortodonti 245 (0%).

Dari data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa bagian penyakit dalam di RS Siti Khodijah Pekalongan, memiliki persentase pasien terbanyak dalam tahun 2022 dengan jumlah dokter yang berpraktek di bagian penyakit dalam hanya 3 orang, sehingga beban kerja yang dirasakan tentu sangat besar.

Selama 46 tahun berdirinya RS Siti Khodijah Pekalongan, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh umpan balik kepuasan pasien terhadap kesejahteraan dan kinerja dokter penyakit dalam. Untuk mengantisipasi agar dokter di RS Siti Khodijah Pekalongan tetap sejahtera dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pasien maka diperlukan informasi mengenai kesejahteraan dan kinerja dokter sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk mengembangkan instrumen atau kuesioner yang di berikan kepada pasien sebagai alat untuk mengukur kepuasan pelayanan kesehatan di RS Siti Khodijah Pekalongan.

Berdasarkan hal di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh umpan balik terhadap kinerja dan kesejahteraan dokter penyakit dalam di RS Siti Khodijah Pekalongan.

### **1.2.1 Pertanyaan Penelitian**

- 1) Apakah persepsi dokter mengenai umpan balik formal dan informal dari pasien penyakit dalam di RS Siti Khodijah Pekalongan dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan dokter ?
- 2) Bagaimana strategi umpan balik pasien yang dapat mengembangkan kinerja dan kesejahteraan dokter penyakit dalam di RS Siti Khodijah Pekalongan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- 1) Mengetahui persepsi dokter mengenai umpan balik formal dan informal dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan dokter di RS Siti Khodijah Pekalongan
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan dokter penyakit dalam dari hasil umpan balik penilaian kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Pekalongan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan karya ilmiah sebagai referensi untuk penelitian teoritis selanjutnya di bidang manajemen rumah sakit ataupun bidang kedokteran yang berkaitan



dengan kepuasan pasien dan pengaruh dari umpan balik kepuasan pasien terhadap kinerja dan kesejahteraan dokter.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan bagi peneliti selanjutnya sebagai pembandingan dengan menggunakan teori model mini penelitian ini dan studi kasus lain di industri rumah sakit dan dapat juga mengulangi penelitian di RS Siti Khodijah Pekalongan untuk menghasilkan teori.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi manajemen rumah sakit RS Siti Khodijah Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien dan dapat juga meningkatkan kinerja dan kesejahteraan dokter.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini dibagi dalam lima bab, seperti berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini latar belakang masalah di kemukakan oleh penulis, serta perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian secara teoritis dan praktis, serta sistematika dari penelitian.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti menguraikan beberapa teori yang berhubungan dengan teori yang akan diteliti, yaitu kajian teori mengenai

faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesejahteraan dokter dari hasil penilaian kepuasan pasien dan strategi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan dokter dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti membahas tentang paradigma penelitian, strategi penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, *profiling* informan, metode pengumpulan data, analisa data, validitas dan reabilitas, dan objektivitas.

### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran hasil penelitian kemudian akan dianalisa dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

### BAB V: PENUTUP

Bab akhir berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan dan saran penelitian mendatang, dan implikasi atau manfaat penelitian ini.