

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi layanan kesehatan (Sulo et al., 2019).

Rumah Sakit sebagai satu badan usaha yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat (UU RI No.36 tahun 2019). rumah Sakit berfungsi sebagai menyampaikan pelayanan medis, pelayanan rawat jalan, pelayan rawat inap secara preventif (pencegahan penyakit), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitative (pemulihan) (Rini Handayani, 2019).

Fungsi rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan untuk pasien akan terlihat pada suatu penelitian dengan mengetahui mengapa pasien tidak kembali. Beberapa alasan yang mengakibatkan pasien tidak balik ke rumah sakit ialah 1% karena meninggal dunia, 3% sebab pindah tempat tinggal , 5% sebab memuaskan menggunakan perusahaan lain, 9% sebab bujukan

pesaing, 14% sebab tidak puas dengan produk serta 68% karena mutu pelayanan yang buruk (Riyadi et al., 2020).

Tenaga kesehatan memberikan pengaruh besar yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan terhadap pasien (Hakim, 2017). Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra (Rini Handayani, 2019). Tenaga kesehatan memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan karena tenaga kesehatan memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien (Wahidin & Halim, 2019).

Perawat dan dokter merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam upaya pencapaian kepuasan pasien di karenakan dokter dan perawat menjalankan kebutuhan atau pelayanan secara langsung terhadap pasien (Zahro et al., 2022)

Kepuasan pasien diartikan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara kepentingan sebelum dan kinerja aktual setelah penggunaan (A. A. Putri, 2020). Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas membangun loyalitas pasien atau pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Mokodompit et al., 2022). Dampak selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang

meningkat. Hal ini disebabkan kondisi persaingan yang sangat ketat (G. A. Putri, 2020). Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk memposisikan dirinya sebaik mungkin dimata pasien atau pelanggan agar dapat di percaya untuk memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2020). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Istiana et al., 2019). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Patodo et al., 2020).

Menurut Data dari World Health Organization (WHO) pada tahun 2015 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 78,2%. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 79,6% dan pada tahun 2017 jumlah pasien yang merasa puas dalam pelayanan rumah sakit sekitar 82,6% (Nurul Sukma, 2020). Berdasarkan data yang diterima pada tanggal 26 Oktober 2016 sampai 2018 tentang jumlah kunjungan pasien individu yang dikirim oleh rumah sakit melalui aplikasi ke Pusat data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia ada 3 rumah sakit dengan jumlah

pasien terbanyak di Samarinda Kalimantan Timur yaitu Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (SMC) mempunyai jumlah sebanyak 25,685 pasien di instalasi rawat jalan, Rumah Sakit I.A Moeis dengan jumlah sebanyak 8,694 pasien di instalasi rawat jalan dan RS Dirgahayu jumlah 26,534 pasien di instalasi rawat jalan (Indrajit Septi Maulana, 2018).

Sebagai pembandingan dalam study pendahuluan peneliti membandingkan Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (SMC), Rumah Sakit I.A Moeis dan RS Dirgahayu, hal ini dikarenakan ketiga Rumah Sakit tersebut termasuk rumah sakit dengan tipe C yang ada di kota Samarinda dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak. Setelah dilakukan studi pendahuluan terhadap rumah sakit tersebut maka didapatkan hasil bahwa pasien memiliki banyak keluhan kepuasan di rumah sakit Moeis dengan alasan yaitu kondisi fasilitas yang tidak memadai, adanya kerusakan fasilitas, gedung-gedung terdapat banyak kebocoran, banyaknya tetesan air diakibatkan kebocoran saluran pipa WC serta AC yang perlu mendapatkan perbaikan, masih terjadi perbedaan pelayanan pasien, sistem keamanan yang kurang terjamin, selain itu data survey tim pelayanan public Rumah Sakit I.A Moeis pada tahun 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya mencapai 76% yang berarti tidak memenuhi standar minimal pelayanan yang seharusnya diatas 90% (Suryani, 2021).

Kualitas fisik pelayanan kesehatan adalah salah satu indikator dalam kepuasan pasien, terselenggaranya pelayanan rumah sakit sesuai dengan ketersediaan fasilitas dan kompetensi aktual tenaga kesehatan. Bukti fisiknya adalah tersedianya sarana prasarana, dokter spesialis, ruang tunggu, pos jaga, apotik dan tempat parkir (Srianti et al., 2020).

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005:59), mengatakan “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan” (Musa, 2022). Menurut Kotler 2013, Pasien dapat mempersepsikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, dan sebaliknya kualitas pelayanan kesehatan dapat dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan (Ahmad, 2019).

Melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit I.A Moeis, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas maka rumusan masalah penelitian adalah “Apakah ada Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan

Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
I.A Moeis Kota Samarinda ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahu hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kualitas fisik pelayanan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.
- c. Menganalisis terkait adanya hubungan kualitas fisik pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

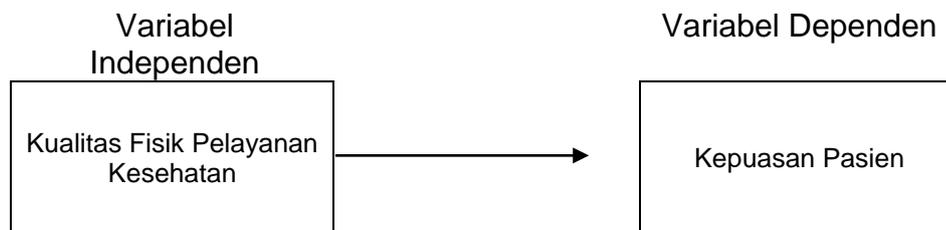
Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk studi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi atau kontribusi salah satu cara untuk mengatasi permasalahan yang

ada di Rumah Sakit Samarinda terkait kualitas fisik pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

1.5 Kerangka Konsep



Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian

1.6 Hipotesis/Pertanyaan Penelitian

Hipotesis yang ingin dibuktikan kebenarannya pada penelitian adalah hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Abdoel Moies.

H0 : “Tidak ada hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis”.

H1 : “Adanya hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis”.