

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Suaib dkk, 2015).

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan . Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam keperawatan dapat dilakukan melalui penataan dan pengelolaan manajemen pelayanan keperawatan, kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar, serta pelayanan yang berorientasi kepada pasien agar terwujud perasaan aman, nyaman, serta mendapatkan kepuasan yang berdampak pada proses kesembuhan pasien (Muninjaya, 2004)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap rumah sakit (Sabarguna B. S., 2004).

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu kompetensi teknis (*technical competence*), akses terhadap pelayanan (*access to service*), efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kontinuitas (*continuity*), keamanan (*safety*),

hubungan antar manusia (*interpersonal relations*), kenyamanan (*amenities*), bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan beberapa dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari beberapa dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Wijono, 2000).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien di rumah sakit atas pelayanan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dengan hal ini ditandai dengan komplain dari pasien, apabila complain yang diajukan pada pihak pelayanan kesehatan yang diterimanya sebagai pemberi jasa tidak segera ditangani maka dapat menimbulkan turunnya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan yang akan berpengaruh dalam menjaga mutu.

Oleh sebab itu, saya mengambil masalah mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Masalah tersebut berdampak besar bagi manajemen rumah sakit. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.3.1 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (RATER) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit.
2. Mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (RATER) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit.
3. Mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (RATER) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan atau pengetahuan peneliti dan pengalaman dalam mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan kepada seluruh manajemen rumah sakit sehingga dapat dipergunakan bahan pertimbangan rumah sakit..

1.4.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah data dan referensi yang berhubungan dengan teori tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Sebagai bahan pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hard skill*, dan *soft skill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.