

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan dalam suatu rumah sakit (Calundu dalam Tambuwun, 2020). Persaingan antar rumah sakit memerlukan pelayanan yang bermutu agar mampu untuk bertahan. Pada saat ini, pasien semakin kritis akan hak serta menginginkan pelayanan yang aman dan memuaskan, memiliki hak untuk memilih. Sehingga mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu (Ismainar dalam Tambuwun, 2020).

Pelayanan merupakan bentuk tindakan yang ditujukan kepada pelanggan baik berupa materi maupun non materi dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung agar dapat menyelesaikan masalah pelanggan. Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia layanan yang bergerak dibidang kesehatan dan selanjutnya yang menerima pelayanan atau pelanggan disebut dengan pasien (Beny, 2020).

Sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, pasien menuntut pelayanan yang berkualitas. Tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan

mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Salfia *et al.* 2021).

Menurut Nursalam (2014) mengatakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL (*service quality*)“ yaitu ; bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kehandalan (*reliability*).

Merujuk pada pendapat Kotler bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kesal oleh pasien yang merupakan dampak dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Pasien merasa puas jika layanan yang mereka dapatkan sekurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari yang diharapkan. Ketidakpuasan akan dirasakan oleh pasien apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi keinginan pasien. Peran pasien sangat besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, persepsi masing-masing individu kemudian disebut sebagai gambaran dari mutu pelayanan dari penyedia layanan kesehatan (Fridawaty Rivai *et al.* 2020).

Kepuasan merupakan suatu hal yang selalu berkaitan dengan mutu. Dalam hal ini, kepuasan pengguna alat (*user*) juga menjadi komponen penting yang perlu dilakukan untuk dijadikan sebagai suatu tolak ukur ketercapaian indikator mutu pemeliharaan sarana medis. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pihak pemeliharaan sarana medis mampu memenuhi kebutuhan serta harapan dari para *user*. Dari hasil kepuasan tersebut, pihak pemeliharaan sarana medis akan tahu

dimana letak ketidakpuasan dari para *user*. Sehingga unit pemeliharaan sarana medis dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan tentunya berusaha untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan.

Instalasi Pemeliharaan Sarana Medis adalah suatu unit fungsional di rumah sakit yang melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan alat medis. Walaupun pemeliharaan sarana medis tidak berhubungan langsung dengan pasien, tetapi pelayanannya sangat dibutuhkan guna menunjang peralatan medis selalu dalam keadaan layak pakai. Sehingga memudahkan para pengguna (*user*) mengoperasikan serta memberikan layanan kepada pasien secara prima.

Berdasarkan data yang diperoleh pada saat pelaksanaan kegiatan magang di unit Pemeliharaan Sarana Medis RSI Surabaya Jemursari pada tahun 2022, diketahui bahwa kegiatan pokok unit Pemeliharaan Sarana Medis meliputi Pemeliharaan Alat Medis, Kalibrasi Alat Medis, Pelatihan tenaga elektromedis, dan Standar Peningkatan Mutu.

Hasil observasi menunjukkan bahwasanya unit Pemeliharaan Sarana Medis terdiri dari 3 orang, terdiri dari 1 kepala ruangan dan 2 orang teknisi. Pemeliharaan sarana medis belum memiliki staf khusus admin yang bertugas untuk menginput data terkait pemeliharaan sarana medis, misalnya membuat jadwal pemeliharaan dan kalibrasi internal maupun eksternal yang seharusnya wajib dipasang di tiap-tiap unit, jadwal sosialisasi penggunaan alat, serta jadwal pelatihan para teknisi pemeliharaan sarana medis.

Sampai saat ini, salah satu teknisi merangkap menjadi admin input data. Teknisi tersebut mengakui bahwasanya dirinya merasa kesulitan dalam membuat laporan

yang setiap bulan wajib di input kedalam aplikasi SISMADAK, keterbatasan sumber daya manusia inilah yang membuat proses pemeliharaan maupun perbaikan menjadi terhambat dikarenakan tidak ada pengaturan jadwal teknisi mana yang harus segera melakukan perbaikan. Sehingga ketika ada laporan kerusakan, kesadaran para teknisi pemeliharaan sarana medis yang di utamakan dan teknisi tersebut wajib melapor kedalam *whatsapp group* apabila dirinya yang akan melakukan perbaikan. Oleh karena itu, dengan adanya staf khusus admin tentunya akan membawa dampak baik bagi unit pemeliharaan sarana medis.

Peneliti juga memperoleh informasi dari Kepala Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Kesling, bahwa unit Pemeliharaan Sarana Medis dalam melakukan evaluasi layanan belum menggunakan data kepuasan pengguna alat (*user*). Pengguna alat (*user*) dalam hal ini adalah perawat dan tenaga kesehatan lainnya. Sehingga, kepala instalasi pemeliharaan sarana dan kesling ingin mengetahui kepuasan *user* yang diwakili oleh unit melalui mahasiswa.

Pada pelaksanaan kegiatan magang, mahasiswa diberikan arahan untuk membuat kuisisioner kepuasan yang memuat tentang indikator Petugas, Alat, Kebersihan serta Kritik & Saran. Namun, dikarenakan keterbatasan waktu pada saat kegiatan magang, mahasiswa menyebarkan kuisisioner kepuasan tersebut hanya ke 2 unit saja, meliputi Unit Melati dan Unit Teratai. Dari kedua unit tersebut, diperoleh hasil bahwa masih ditemukan kategori “Tidak Puas” pada 2 pernyataan yang ada didalam indikator Kebersihan.

Belum dilakukannya survey kepuasan diatas, didukung dengan belum terpenuhinya salah satu indikator mutu unit Pemeliharaan Sarana Medis sesuai

standart. Berikut adalah daftar indikator mutu unit Pemeliharaan Sarana Medis RSI Surabaya Jemursari lengkap dengan data persentase ketercapaiannya.

Tabel 1.1 Daftar Indikator Mutu unit Pemeliharaan Sarana Medis

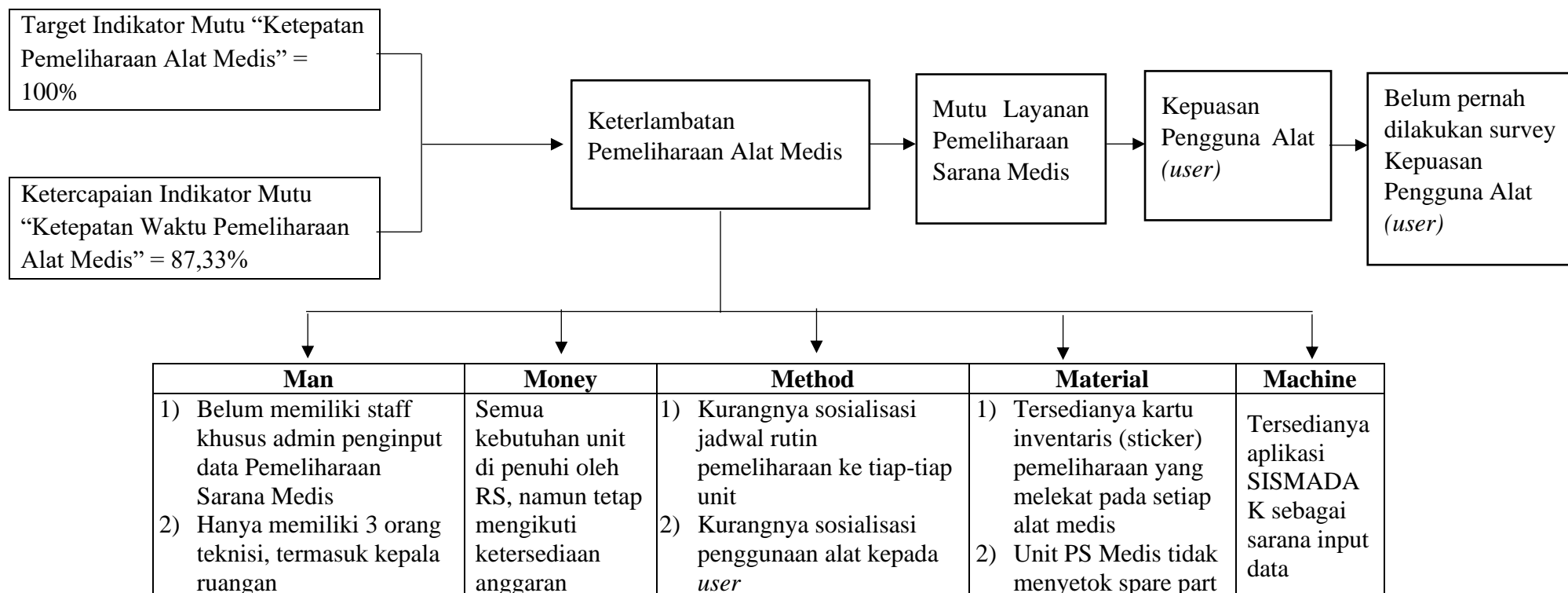
No.	Indikator Mutu	Standart	Ketercapaian
1	Ketepatan waktu pemeliharaan alat medis	100%	87,33%
2	Peralatan laboratorium dan alat ukur yang digunakan dalam pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan kalibrasi	100%	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2021 Unit Pemeliharaan Sarana Medis, RSI Surabaya Jemursari

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa ketercapaian salah satu indikator mutu Pemeliharaan Sarana Medis belum memenuhi standart yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti hubungan antara mutu pelayanan pemeliharaan sarana medis terhadap kepuasan pengguna alat (*user*) di RSI Surabaya Jemursari.

## 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan data laporan tahunan yang diperoleh oleh peneliti pada saat kegiatan magang dilakukan, peneliti membuat suatu analisis GAP antara Standart yang telah ditetapkan dengan hasil ketercapaian selama 1 tahun. Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

### 1.3 Batasan Masalah

Fokus dari penelitian ini adalah mengenai hubungan mutu pelayanan pemeliharaan sarana medis terhadap kepuasan pengguna alat (*user*) di RSI Surabaya Jemursari.

1. Menggunakan Teori Zeithalm dan Bitner (1996), mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
2. Faktor yang diteliti adalah faktor kualitas layanan
3. Kepuasan pengguna alat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *user* alat medis.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis GAP pada kajian masalah diatas, diperoleh masalah “Belum dilakukannya survey kepuasan yang didukung dengan ketidaksesuaian standart indikator mutu dengan hasil ketercapaian selama 1 tahun”. Sehingga, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut **“Apakah ada hubungan mutu layanan pemeliharaan sarana medis terhadap kepuasan pengguna alat (*user*) di RSI Surabaya Jemursari?”**

### 1.5 Tujuan

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Peneliti dapat mengetahui apakah ada hubungan mutu layanan pemeliharaan sarana medis terhadap kepuasan pengguna alat khususnya di RSI Surabaya Jemursari.

### 1.5.2 Tujuan Khusus

Berikut adalah tujuan khusus dari penelitian ini :

1. Mengidentifikasi Mutu Layanan unit Pemeliharaan Sarana Medis
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pengguna Alat (*user*)
3. Mengidentifikasi dan Menganalisis Hubungan Mutu Layanan Pemeliharaan Sarana Medis dengan Kepuasan Pengguna Alat (*user*)

## 1.6 Manfaat

### 1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan khususnya mengenai mutu layanan terhadap kepuasan pengguna alat (*user*).

### 1.6.2 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, maka dapat digunakan sebagai bahan informasi guna memperluas pengetahuan terkait hubungan mutu layanan terhadap kepuasan pengguna alat (*user*).

### 1.6.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan saran serta masukan terkait dengan mutu layanan terhadap kepuasan pengguna alat (*user*).