

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak dari setiap masyarakat Indonesia selain hak pendidikan dan perlindungan hukum. Saat ini masalah kesehatan merupakan masalah yang sangat penting, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU. Kesehatan No. 36 tahun 2009 pasal 1). Upaya kesehatan merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat itu sendiri. (Listiyono, 2015)

Masalah kesehatan pada saat ini sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, yang mana kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat semakin meningkat juga tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang mereka terima, oleh karena hal inilah yang menyebabkan meningkatnya tuntutan kepada rumah sakit untuk menyediakan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi juga rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien rumah sakit (Khasanah, 2010).

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan, karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka (Listiyono, 2015).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak akan terlepas dari pesaing antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada telah berupaya dalam memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas serta menyediakan berbagai jenis pelayanan yang diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan yang harus diperhatikan rumah sakit adalah pelayanan rawat inap dan oleh karena persaingan yang ketat akhir-akhir ini menuntut rumah sakit selaku penyedia jasa untuk selalu memanjakan pasien dengan membrikan pelayanan terbaik karena pasien pasti mencari jenis pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya sehingga dapat memenuhi kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan (Supartiningsi, 2016).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien karena pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu (1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. (2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. (3) Bagi

penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (Supartiningsi, 2016).

Oleh karena ketiga dimensi itulah sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan sesuai dengan standar oprasional dengan baik, dan karena hal ini bersifat subjektif maka standar untuk kepuasan pasien perlu diperhatikan lebih khusus, untuk itu peneliti tertarik mengangkat judul Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang pada November tahun 2019.

I.2 Rumusan Masalah

Tuntutan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan semakin meningkat, untuk itu perlunya dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan adalah harapan, keinginan dan kebutuhan pasien yang dapat terpenuhi. Beberapa penelitian sudah membuktikan bahwa terdapat banyak faktor yang dapat menurunkan harapan pasien akan suatu pelayanan rumah sakit yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Sehingga hal ini yang menjadikan dasar peneliti untuk menjadikan topik penelitian.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi aspek, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang meliputi aspek, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.
- b. Mengetahui hubungan masing-masing dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi aspek, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.
- c. Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori – teori tentang manfaat pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya.

I.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang, dan dapat menambah wawasan peneliti dan pembaca, tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

I.4.2.1 Manfaat bagi pasien

Dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan atau pelayanan terhadap mutu pelayanan suatu rumah sakit. Sehingga pasien mendapatkan kualitas yang lebih bermutu.

I.4.2.2 Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai tambahan informasi RSUD Kota Tangerang untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Kota Tangerang untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan visi RSUD Kota Tangerang.

I.4.2.3 Manfaat bagi FK UPN “ VETERAN” JAKARTA

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan RSUD Kota Tangerang terhadap kepuasan pasien.