

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Azwar dalam jurnal Nur'aeni et al (2020), Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Rumah Sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan agar maksimal berkaitan dengan mutu pelayanan yang baik agar penunjang dalam melakukan semua kegiatan pelayanan dapat maksimal.

Berdasarkan Institut Legatum mencatat, Indonesia masuk pada ranking 92 dalam daftar negara yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan terbaik dari 149 negara. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Rohaeni et al, 2017).

Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan mengatakan pemerintah melalui upaya peningkatan mutu pelayanan pada setiap pemerintah kota atau pemerintah daerah kabupaten sehingga melalui hasil pemerdaya di dapatkan data bahwa 40% - 60% dari 1.000 Rumah sakit di upayakan untuk efektif dan efisien dalam peningkatan kualitas pelayanan benar-benar terpenuhi dalam pengembangan mutu pelayanan tersebut masih banyak rumah sakit terkhususnya pada rumah sakit pada daerah kab/kota yang belum benar-benar efisien dalam peningkatan mutu pelayanan, hal tersebut didukung dengan data wilayah kebanyakan rumah sakit yang belum memenuhi standar pelayanan yang efisien adalah rumah sakit pada daerah kabupaten/kota atau daerah terpencil.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada semester II 2022, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,28 naik

0,30 point dari capaian pada periode sebelumnya. Dari sembilan unsur yang diukur, ada 3 unsur yang tergolong sangat baik dan 6 unsur yang tergolong baik. Tiga unsur yang tergolong sangat baik: Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan (3,86); Kewajaran biaya pelayanan (3,84); dan Kesesuaian hasil pelayanan (3,84). Sedangkan enam unsur yang tergolong baik: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan (3,17); Kemudahan prosedur pelayanan (3,13); Kompetensi petugas dalam pelayanan (3,42); Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,30); Kualitas sarana dan prasarana (3,18); dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,20).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada pasien rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu mendapatkan hasil dari 10 orang yang telah disurvei tentang mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pelayanan, 6 orang diantaranya sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan sedangkan 4 diantaranya merasa kurang puas, penyebab kurang puasnya pengunjung dikarenakan antrian pelayanan yang terkadang terlalu lama, terkadang jam buka praktek poli yang sedikit molor, kemudahan prosedur pelayanan dan sebagainya. Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya tentang sarana dan prasarana saja tetapi juga berkaitan dengan seluruh aspek yang di rumah sakit mulai dari tenaga kesehatan sampai dengan manajemen rumah sakit.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan (Kemenkes RI, 2017). Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat buat pasien dan keluarganya, tetapi juga institusi penyedia layanan kesehatan. Masyarakat akan mendengar reputasi mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan masyarakat jika ingin mengakses pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015). Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta

diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda (Nur'aeni et al, 2020).

Berdasarkan uraian diatas dan berbagai peneliaian yang mendukung serta karena kepuasan bersifat subjektif membuat individu memiliki kadar kepuasan masing-masing yang berbeda atau pandangan yang berbeda akan mutu dari pelayanan kesehatan yang di sediakan meskipun pada tempat yang sama sehingga menarik untuk perhatian peneliti untuk meneliti mengenai “Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Persepsi mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023.
- c. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Karsa Husada Batu Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi, penambahan atau masukkan kajian ilmu kesehatan khususnya kesehatan masyarakat yang inovatif dan efektif untuk mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan wawasan dan pengetahuan peneliti dan sebagai data untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut tentang hal-hal yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

b. Manfaat Bagi lahan (RSUD Karsa Husada Batu)

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi bagi instansi kesehatan untuk dijadikan sebagai landasan program dalam mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dari hasil penelitian tersebut dapat digunakan sebagai gambaran, tambahan ilmu, wawasan dan masukan bagi IIK STRADA Indonesia Kediri sebagai data awal untuk penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul skripsi	Persamaan	Perbedaan
Fatimah Ahmad (2019)	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019	variabel penelitian: persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien	Tempat penelitian: RSUD Karsa Husada Batu analisis data, jumlah responden
Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin (2020)	Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang	variabel penelitian: mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien	Tempat penelitian: RSUD Karsa Husada Batu analisis data, jumlah responden
Nia Riski Putri, Guspianto, Hubaybah (2022)	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022	variabel penelitian: mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien	Tempat penelitian: RSUD Karsa Husada Batu analisis data, jumlah responden