

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa. Setiap individu, keluarga masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Rumah sakit menjadi harapan pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes, (2019) Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rawat jalan adalah dimana salah satu bentuk proses pengobatan oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara tanpa diinapkan diruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Di dalam rumah sakit itu sendiri, terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap aktivitasnya membutuhkan anggaran biaya (Permenkes, 2019).

Aktivitas jasa rumah sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa responden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya terhadap kinerja atau hasil susatu produk dan harapan. Kepuasan

pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2016).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karena layanan Kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. Dengan puasnya pasien, maka pasien menjadi loyal pada Rumah Sakit. Pelayanan yang diharapkan pasien tidak sesuai yang di harapkan maka dapat menyebabkan penurunan kualitas kualitas rumah sakit dan bisa menurunkan standar pelayanan minimal kepuasan (Yanto & Rejeki, 2017).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien

menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera barat (Hasniar, h.2021).

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada Tahun 2016 di dapat bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standart pelayanan minimal ditetapkan kepuasan pasien >80% sengan angka complain 4-5 kasus dalam sebulan. Angka kepuasan pasien di Indonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian di rumah sakit kota Surabaya di dapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, serta sebanyak 61,9% merasa tidak puas (Widiasari *et al.*, 2019). Data Kemenkes RI 2018 sekitar 60%. Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien (Hasniar, h.2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019). Kualitas pelayanan yang baik, yaitu sikap dan cara karyawan dalam melayani pasien atau keluarga secara memuaskan. Pemberian pelayanan adalah perawat atau dokter yang bekerja di instansi pemerintah/swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan. Indikator dalam kualitas pelayanan sudah ada didalam model SERQUAL, jadi untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: *Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsivensess*. Kualitas Pelayanan dikatakan baik, jika Rumah Sakit atau pegawai sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas pelayanan dengan tepat. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai asuhan keperawatan/prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, dan pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan komunikasi harus ramah, senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan (Selviana, 2016).

Pentingnya bagi sebuah rumah sakit dalam menjaga kualitas yang secara esensial tidak nampak *intangible* untuk membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan organisasi serta pelayanan Kesehatan. Ketika tercipta sebuah kepuasan bagi pasien maka secara tidak langsung akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit dengan terciptanya loyalitas dari pelanggan terhadap rumah sakit yang bersangkutan karena itu sangat penting

menjaga sebuah kualitas pelayanan Kesehatan. Begitupun jika kualitas pelayanan berdampak negative maka akan mempengaruhi citra dari Rumah sakit sehingga menjadi penurunan kunjungan pasien yang menyebabkan kurangnya loyalitas dari pasien (Suharmiati, 2017).

Kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan kualitas pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau (Ulumiyah, 2018).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian seputar *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.*

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Apakah ada hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar?
2. Apakah ada hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar?

3. Apakah ada hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar?
4. Apakah ada hubungan *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar?
5. Apakah ada hubungan *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.
- c. Untuk mengetahui hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.
- d. Untuk mengetahui hubungan *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

- e. Untuk mengetahui hubungan *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.