

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan pelanggan yang sangat baik adalah komponen kunci di rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya di era globalisasi rumah sakit harus menawarkan layanan medis yang setara dalam hal kualitas. Untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain, rumah sakit harus memenuhi tanggung jawab tersebut. Rumah sakit menawarkan berbagai layanan kesehatan, termasuk layanan rujukan kesehatan masyarakat dan komponen promosi, pencegahan, perawatan kuratif, dan rehabilitasi. Rumah sakit dianggap efektif berdasarkan fasilitas yang sangat baik serta sikap dan pelayanan sumber daya manusianya, yang merupakan hal yang sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan bagaimana pasien memandangnya. Jika hal - hal ini diabaikan, rumah sakit akan dengan cepat kehilangan banyak pasien dan kehilangan kepercayaan dari pasien potensial. Pasien akan beralih ke rumah sakit lain jika tidak sesuai dengan harapan mereka, karena mereka adalah sumber daya yang sangat penting dalam pertumbuhan industri rumah sakit.

Memenuhi persyaratan dan harapan pasien untuk perawatan masalah medis adalah tujuan utama rumah sakit. Pasien berpikir bahwa hanya rumah sakit yang dapat memberikan perawatan medis dalam upaya untuk sembuh dan meringankan penderitaan mereka. Pelanggan menginginkan layanan yang siap, cepat, fleksibel, dan memperhatikan kebutuhan mereka. Untuk memenuhi tuntutan pasien ini, layanan pelanggan yang sangat baik adalah bagian penting dari layanan medis. Jika staf rumah sakit memiliki keterampilan khusus seperti pengetahuan yang mendalam, penampilan yang menyenangkan, keramahan, daya tanggap (sensitivitas) terhadap pasien, penguasaan pekerjaan, komunikasi yang efektif, dan kemampuan menangani keluhan pasien secara profesional, maka rumah sakit akan memberikan pelayanan yang prima.

Menurut Permenkes RI nomor 44 tahun 2018, Rumah sakit adalah fasilitas yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat_inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kemudian, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk dalam pelayanan kesehatan paripurna.

Menurut Pohan (2015) Kualitas layanan kesehatan dapat dievaluasi dari perspektif pasien dan masyarakat umum, administrator layanan kesehatan, manajer dana atau asuransi, dan penyedia layanan kesehatan. Dari sisi pengguna jasa (pasien/masyarakat), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan, dikelola secara santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyelesaikan permasalahannya, dan dapat menghentikan timbulnya atau penyebaran penyakit. Pasien sering melihat aspek kualitas berikut sebagai yang paling penting: efektivitas, aksesibilitas terlepas dari lokasi atau jarak, aksesibilitas linguistik dan organisasi, hubungan interpersonal, kontinuitas dan kenyamanan, dan pemberian obat sesuai dengan penyakit pasien.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dirasakan yang muncul karena suatu tindakan pada pelayanan kesehatan yang dirasakan setelah dibandingkan dengan yang dibayangkannya. Kesenangan pasien adalah salah satu tujuan meningkatkan standar kesehatan. Orang yang senang dengan pelayanan medis yang diberikan cenderung mengikuti saran, setia, atau berpegang pada rencana pengobatan yang telah disepakati, sedangkan mereka yang tidak puas dengan penggunaan pelayanan medis tidak mengikuti rencana pengobatan. gagal Ikuti saran, jangan ikuti rencana perawatan, ganti dokter, atau pindah ke fasilitas medis lain.

Rumah Sakit Umum Prima Husada Cipta Medan (PHCM) merupakan RS milik BUMN yang berada di Kota Medan. Sebagai Rumah Sakit milik BUMN RS PHCM dituntut memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kota medan Khususnya

Medan Belawan. Berdasarkan fasilitasnya termasuk di dalam kategori RSU klasifikasi Kelas C, yaitu mempunyai fasilitas pelayanan medik, fasilitas gawat darurat, fasilitas rekam medik, fasilitas keperawatan dan fasilitas administrasi manajemen, jumlah tempat tidur di Rumah Sakit Umum PHCM adalah 102 tempat tidur.

Berdasarkan hal tersebut di atas dan belum ditemukannya data tentang analisis kepuasan pelanggan pada RS PHCM maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan RSU Prima Husada Cipta Medan tahun 2022.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah ditinjau dari latar belakang diatas maka peneliti rumuskan permasalahan penelitian ini yaitu analisis hubungan antara kepuasan pasien rawat inap dan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, kepercayaan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PHCM.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum.

Untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien rawat inap dan kualitas pelayanan di RSU PHCM.

1.3.2 Tujuan khusus.

1. Untuk mengetahui hubungan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di RSU PHCM
2. Untuk mengetahui hubungan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di RSU PHCM
3. Untuk mengetahui hubungan dimensi keandalan dengan kepuasan pasien di RSU PHCM

4. Untuk mengetahui hubungan dimensi kepercayaan dengan kepuasan pasien di
RSU PHCM
5. Untuk mengetahui hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien di
RSU PHCM

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai dasar dan masukan untuk perbaikan dan kelanjutan dari kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSU PHCM.
2. Bagi Responden untuk menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan RSU PHCM serta dapat dijadikan sebagai studi komperatif antara pendidikan dan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
3. Bagi Akademik hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam meneliti masalah yang sama.