

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan berstandar tinggi pada kesehatan merupakan tingkat kualitas layanan yang diterima oleh individu dan masyarakat, bertujuan untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal. Layanan ini dilaksanakan berdasarkan standar yang ditetapkan, mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan saat ini, dan bertujuan untuk memenuhi hak serta kewajiban pasien secara bersamaan (Kemenkes, 2022).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada masyarakat, Badan kesehatan memainkan peranan penting dalam memajukan kesehatan di dalam masyarakat. Dengan demikian, rumah sakit berkewajiban untuk mengupayakan layanan berkualitas prima yang memenuhi standar tertentu dan bersifat inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat (Siti Maisarah et al., 2022). Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kesehatan, berbagai rumah sakit bersaing dengan cermat untuk meraih keunggulan. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah dengan memperbaiki mutu layanan, dan kompetensi sumber daya manusia, sehingga memperoleh kepercayaan masyarakat secara luas. (ANJULA, 2022; Bina & Palembang, 2023)

Fokus utama kualitas pelayanan adalah memenuhi kebutuhan pelanggan serta memastikan bahwa layanan yang diberikan tepat sasaran serta dengan ekspektasi mereka. kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi mutu, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Fajriah Istiqamah et al., 2023). Pasien puas ketika kebutuhan mereka terpenuhi oleh layanan kesehatan rumah sakit, terutama seiring dengan meningkatnya kebutuhan pasien (Pasalli' & Patattan, 2021).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada 2018, mayoritas rumah sakit di Indonesia (sekitar 60%) masih belum memenuhi standar layanan yang optimal dan belum menyediakan akses serta penerimaan pelayanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. (Rabiul Marzuki Siregar et al., 2023). Sekitar 20-40% dari lebih 1.000 rumah sakit di Indonesia belum memenuhi standar pelayanan kesehatan yang minimal, sebagaimana diungkapkan oleh Direktur Jenderal Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan. (Rabiul Marzuki Siregar et al., 2023). Lebih lanjut, menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 2021, hanya 20% masyarakat yang puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima. Di Indonesia sendiri, sekitar 67% pasien masih menyatakan ketidakpuasan dengan layanan kesehatan yang diberikan. (SELFANAY et al., 2021).

Kota Medan memiliki lebih dari 30 rumah sakit, baik yang dikelola oleh negara maupun swasta. Salah satunya adalah RSUD Vina Estetika. RSUD Vina Estetika adalah rumah sakit umum (RSU) dengan tipe C yang terletak strategis di pusat Kota Medan, Sumatera Utara. RS ini menyediakan layanan kesehatan yang didukung oleh dokter-dokter ahli dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas medis yang mendukung.

Hasil temuan observasi awal yang telah dilakukan pada beberapa pasien yang pernah datang untuk melakukan pengobatan di RSUD Vina Estetika di Kota Medan. Peneliti melaksanakan wawancara menggunakan lembar kuesioner, dan hasil survei awal menunjukkan bahwa tiga pasien menyatakan petugas kesehatan kadang-kadang kurang bersikap ramah dalam memberi pelayanan kepada pasien; dua pasien melaporkan bahwa petugas kesehatan kurang tanggap memperhatikan keluhan mereka, sementara tiga orang pasien lainnya mengungkapkan bahwa staf medis tidak memberikan keterangan yang jelas, sementara empat lainnya merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di RS Vina Estetika cukup baik.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang ada, penulis berkeinginan untuk melakukan studi yang bertujuan untuk melakukan Analisa terkait kualitas pelayanan kesehatan dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetika Medan pada tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan permasalahan yang telah dijabarkan, penelitian ini mengajukan rumusan penelitian, yaitu “Bagaimana Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Vina Estetika di Kota Medan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi korelasi antara kualitas layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Vina Estetika di Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetika di Kota Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetika di Kota Medan.
3. Untuk menganalisis pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetika di Kota Medan.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika di Kota Medan.

5. Untuk menganalisis pengaruh empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetica di Kota Medan.
6. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Vina Estetica di Kota Medan.

1.4 Tinjauan Pustaka

Mutu Pelayanan

Dalam (Manorek et al., 2020) Dijelaskan bahwa kualitas kesehatan yang diberikan rumah sakit merupakan hasil dari interaksi berbagai elemen pelayanan yang saling terhubung. Kualitas layanan dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek penting, di antaranya: kualitas infrastruktur, penyediaan informasi, kecukupan tenaga kesehatan, obat-obatan, dan peralatan medis, alur pelayanan, serta kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia kesehatan. Menurut (Irwan, 2017) Mutu layanan kesehatan merujuk pada pelayanan yang disediakan dengan efisiensi dan efektivitas, dengan fokus pada kebutuhan dan apa yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan ini diterapkan sesuai dengan kode etik, standar pelayanan kesehatan, dan kemajuan ilmu pengetahuan, guna mencapai tingkat kesehatan yang maksimal. (Pasalli' & Patattan, 2021).

Mutu pelayanan didasarkan pada lima prinsip yang sering disebut *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), dan daya tanggap (*Responsiveness*). Kelima dimensi ini mencerminkan pandangan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan (Patodo et al., 2020).

Kepuasan Pasien

Definisi Kepuasan

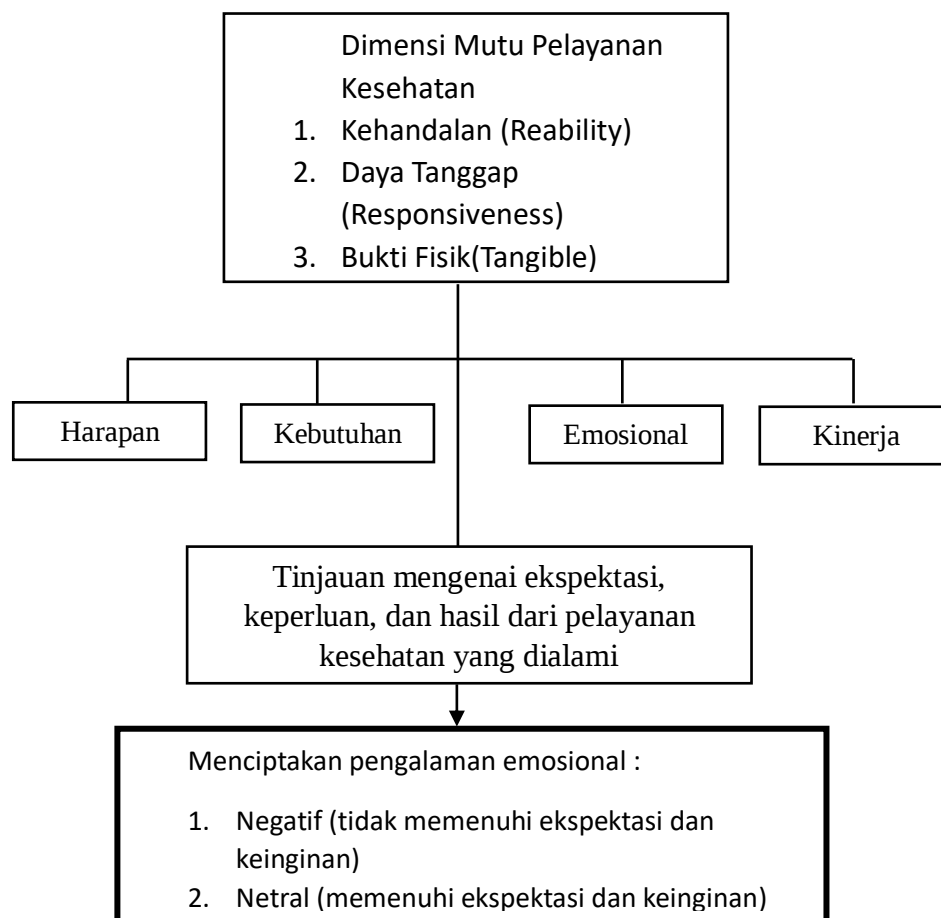
Kemampuan sebuah rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien dapat dievaluasi melalui sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pasien. (Manorek et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien secara langsung mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif, didukung oleh Sarana dan prasarana yang mencukupi serta tenaga kesehatan yang ahli, menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Rumah sakit yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara efektif akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien, sekaligus memperkuat reputasi institusi di bidang pelayanan kesehatan. Dalam (Karunia et al., 2022) Kepuasan konsumen muncul ketika keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka dipenuhi. Sebuah layanan dinilai baik apabila mampu memenuhi keinginan dan harapan konsumen.. Evaluasi kepuasan konsumen adalah faktor krusial dalam usaha meningkatkan kualitas layanan, lebih efisien, dan lebih efektif. Ketika pasien tidak

puas dengan layanan yang diterima, dapat disimpulkan bahwa layanan tersebut tidak efektif dan tidak efisien.

Sebab itu, untuk tumbuh dengan baik, rumah sakit harus memperhatikan kepuasan pengunjung. Pemenuhan harapan, keinginan, serta mutu layanan sangat tergantung pada tingkat prioritas dan kepuasan pengguna sebagai penerima layanan. Dengan mengetahui seberapa puas pasien, pengelola rumah sakit dapat memperbaiki mutu layanannya. Dari pengertian tersebut, Dapat disimpulkan bahwa kepuasan ialah emosi bahagia atau tidak puas yang dialami individu setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan ekspektasinya.

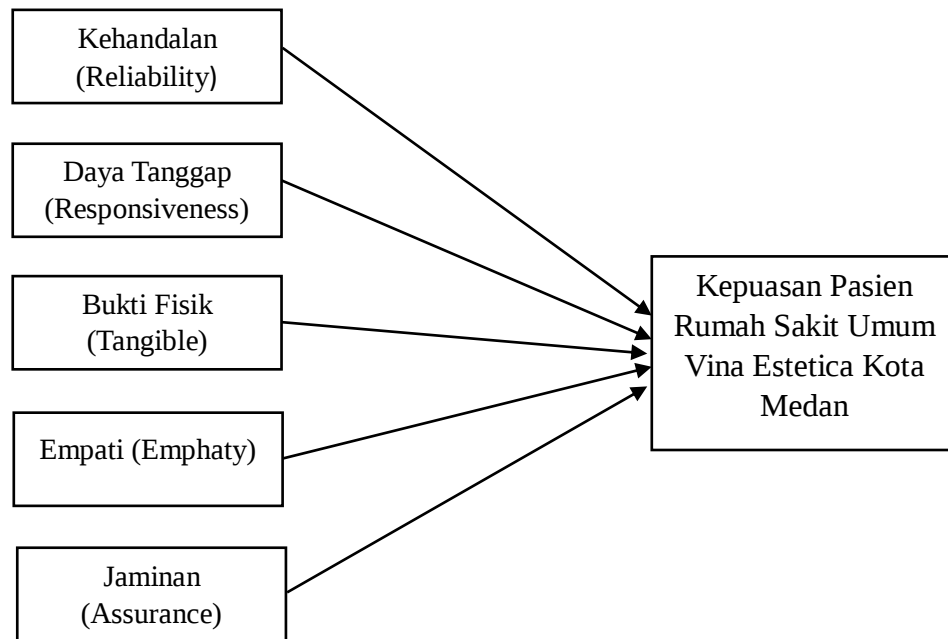
1.5 Kerangka Teori

Bagan berikut secara komprehensif menguraikan landasan teoretis yang menjadi acuan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

1.6 Kerangka Konsep



Gambar 2.2

Kerangka Konsep

Hipotesis merupakan perkiraan sementara yang berfungsi sebagai jawaban awal untuk pertanyaan penelitian dan harus diverifikasi kebenarannya melalui proses pengujian. Hipotesis penelitian sebagaimana berikut:

1. Terdapat pengaruh Kehandalan (*Reability*) terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.
2. Terdapat pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.
3. Terdapat pengaruh Bukti Fisik(*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.
4. Terdapat pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.
5. Terdapat Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.
6. Terdapat faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSU Vina Estetica Medan.