

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi aspek yang sangat penting dalam kehidupan karena setiap orang akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima dalam mendapatkan kehidupan yang lebih produktif. Sehingga untuk memberikan pelayanan tersebut perlu adanya salah satu institusi kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yaitu rumah sakit (Amelia, 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan kesehatan yang berwenang dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes Nomor 30 tahun 2019)

Rumah sakit yang bergerak di bidang jasa, memberikan pelayanan yang terbaik merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan, karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya merupakan lingkup dari sebuah pelayanan, hal ini diharapkan mampu mendukung rumah sakit dalam mencapai tujuannya dengan mendapatkan kepuasan konsumen yang telah menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut (Heri & Misniari, 2019)

Rumah Sakit memiliki tugas dan peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dengan memberikan pelayanan yang bermutu, bertanggung jawab terhadap masyarakat, dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan yang

semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama di wilayah cakupannya masing-masing (Tangdilambi, Badwi, & Alim, 2019).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Rumah Sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Khusnawati, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kualitas jasa pelayanan telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu, antara lain yaitu *tangibility* atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, *reliability* atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, *responsiveness* atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, *assurance* atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, *emphaty* atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Tjiptono dkk, 2003 : Wanarto, 2011).

Rumah sakit akan berhasil memperoleh pasien dalam jumlah yang banyak, apabila rumah sakit itu sendiri dapat memberikan kepuasan bagi para pasiennya. Penilaian pasien pada kualitas

pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan, sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas layanan, antara lain adalah: (1) daya tanggap (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, (2) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, (3) bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (4) empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dan (5) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Menurut WHO (2018), prevalensi hipertensi di dunia sebesar 26.4% atau 972 juta orang terkena penyakit hipertensi, angka ini mengalami peningkatan di tahun 2021 menjadi 29,2%. WHO (2018) memperkirakan terdapat 9,4 juta orang meninggal setiap tahunnya akibat dari komplikasi hipertensi. Di negara maju ditemukan kasus hipertensi sebanyak 333 juta dari 972 juta penderita hipertensi dan 639 juta lainnya ditemukan di negara berkembang termasuk di negara Indonesia. Hipertensi dapat berkontribusi sebagai penyebab kematian ketiga sesudah stroke dan tuberkulosis sebesar 6,8% dari populasi kematian pada semua kategori umur di

Indonesia. Persentase kematian akibat stroke sendiri sebesar 15,4% dan penyakit tuberkulosis sebesar 7,5%..

Prevalensi hipertensi di Indonesia yang didapat melalui pengukuran pada umur ≥ 18 tahun sebesar 25,8%, tertinggi di Bangka Belitung (30,9%), diikuti Kalimantan Selatan (30,8%), Kalimantan Timur (29,6%) dan Jawa Barat (29,4%). Pada tahun 2007-2013 hasil pengukuran pada penduduk umur ≥ 18 tahun di Indonesia memiliki angka sebesar 25,8%, sedangkan pada tahun 2018 di Indonesia memiliki peningkatan angka sebesar 34,1%. Prevalensi hipertensi berdasarkan diagnosis dokter pada penduduk umur ≥ 18 tahun di provinsi Sumatra Utara sebesar 4,4%. Sedangkan prevalensi hipertensi berdasarkan diagnosis dokter atau minum obat antihipertensi pada penduduk umur ≥ 18 tahun di provinsi Sumatra Utara sebesar 22,2%. Prevalensi hipertensi berdasarkan hasil pengukuran pada penduduk umur ≥ 18 tahun di provinsi Sumatra Utara pada tahun 2018 sebanyak (33,5%). Prevalensi hipertensi berdasarkan hasil pengukuran pada penduduk umur ≥ 18 tahun di provinsi Sumatra Utara, 2007-2018 memiliki angka (22,2%). (Kementrian Kesehatan, 2018).