

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan (Setiawan dkk, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Machmud, 2018).

Rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien. Pelayanan rawat jalan sendiri didefinisikan sebagai pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam perawatan kesehatan. Kepuasan pasien memengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini memengaruhi penyampaian pelayanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan rumah sakit (Handayani, 2020) .

Hasil survey awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Estomihi terhadap 15 orang pasien rawat jalan, diketahui bahwa semua pasien rawat jalan, diketahui bahwa semua pasien tidak ada yang merasa benar-benar puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, melainkan merasakan kurang puas, karena banyak yang memberikan jawaban tidak puas dan sangat tidak puas pada lembar kuesioner. Banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien diantaranya kurangnya keterampilan dalam merawat pasien, kurangnya kenyamanan fasilitas rumah sakit, kurangnya kepekaan emosional. Pasien juga mengeluhkan layanan dokter bukan karena kemampuan yang kurang, namun karena merasa kurang di perhatikan dan tidak ada kesempatan dalam mengungkapkan apa yang dirasakan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Pasien menuntut pihak Rumah Sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selain itu penyebab lainnya yaitu tenaga kesehatan dinilai kurang tepat waktu (reliability), fasilitas rumah sakit yang tidak memadai karena ruangan panas (tangibles), penyampaian tenaga kesehatan saat melayani (responsive) , minimnya sopan santun dalam memberikan pelayanan (Assurance), dan serta ketulusan saat memberikan pelayanan (empathy).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” analisa dimensi mutu pelayanan kesehatan poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi. ”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana dimensi mutu pelayanan kesehatan poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada aspek reliabilitas (reliability) di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.
2. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada aspek Daya tanggap (responsiveness) di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.
3. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada aspek Jaminan (assurance) di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.
4. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada aspek Empati (empathy) di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.
5. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan pada aspek Bukti fisik / bukti langsung (tangible) di poli rawat jalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Estomihi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi Penelitian
Selanjutnya Sebagai bahan referensi untuk mengembangkan penelitian terkait Kualitas pelayanan pada pasien poli rawat jalan
- 2) Bagi Institusi Pendidikan
Dapat digunakan sebagai tambahan pustaka untuk memperkaya kajian ilmu kualitas pelayanan (service quality) di Rumah Sakit.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit
Selanjutnya Sebagai bahan referensi untuk mengembangkan penelitian terkait pelayanan pada pasien Rawat Jalan.

2. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sumber informasi tentang kualitas pelayanan seperti pada pasien Rawat Jalan, sehingga Masyarakat dapat memilih dan menentukan rumah sakit mana yang akan dikunjungi untuk Tindakan medis lebih