

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Jumlah pasien yang dirawat di RSUI Madinah Kasembon Malang sangat fluktuatif, dari tahun 2010 ke tahun 2012 mengalami kenaikan, tetapi pada tahun

berikutnya mengalami penurunan, bahkan dari tahun 2013 ke tahun 2015 juga mengalami penurunan jumlah pasien. Jannah (2003: 98-103) melakukan penelitian analisis kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap perhatian dokter, kemampuan berkomunikasi terhadap pasien oleh staf medis yang masih kurang dan 47% responden mengungkapkan masih kurang terjangkau biaya perawatan dan pengobatan di RS Siti Khodijah Pekalongan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryawati, Dharminto, Saluhayah (2006: 177- 184) menunjukkan hasil bahwa responden menyatakan tidak puas dan kurang puas pada kondisi fisik ruang perawatan, sarana medis dan obat-obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk RS, pelayanan perawat dan pelayanan dokter.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, berhak menilai kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin baik penilaian pasien, akan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat dinilai oleh pasien yang sedang atau pernah dirawat di rumah sakit. Hal tersebut merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang pelayanan kesehatan yang mereka inginkan terpenuhi, meliputi kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relative tergantung dari masing-masing individu (Wijono 2003: 44).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut . Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

Kepuasan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam mengukur kualitas dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Tjiptono, 1997). Kalau seorang pelanggan puas dengan nilai yang diberikan oleh produk suatu perusahaan. Kalau ia merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, pelanggan itu akan tetap menjadi pelanggan perusahaan tersebut dalam waktu yang lama. Kalau tidak ia akan segera berpindah ke perusahaan lain. Menurut Kotler bila pelanggan merasa puas akibatnya adalah pelanggan akan: 1) Menjadi lebih setia. 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru. 3) Memberi komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya. Kurang memberi perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga 4) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada pelanggan baru karena transaksi menjadi rutin.

Kepuasan akan pelayanan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi yang baik terhadap pelayanan. Apabila pada pelanggan/pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik maka minatnya untuk menggunakan jasa pelayanan akan timbul.

Untuk mengatasi hal diatas perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya pelayanan keperawatan karena pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang paling lama kontak dengan pasien. Pelayanan keperawatan disini mencakup perawatan fisik (pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (pemenuhan kebutuhan psikologi), perawatan sosial (pemenuhan kebutuhan sosial), dan perawatan spiritual (pemenuhan kebutuhan spiritual) sesuai dengan konsep keperawatan holistik. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat sehingga minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan akan meningkat pula.

Berdasarkan latar belakang dan kenyataan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUI Madinah Kasembon Malang, dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan kegiatan identifikasi masalah untuk mempermudah penelitian. Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang.
3. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Arofah RSUI Madinah Kasembon Malang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Pihak Rumah Sakit**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menentukan kebijaksanaan dimasa akan datang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien.

#### **1.4.2 Bagi Perawat**

Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

#### **1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai bahan referensi atau acuan untuk kelengkapannya, serta sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

#### **1.4.4 Bagi Program Studi**

Untuk menambah kepustakaan dan memberikan tambahan pengetahuan dan sebagai masukan untuk mengetahui analisa karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien.