

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien setelah membandingkan apa yang dia rasakan dan dia harapkan.

Masalah pasien yang sering terjadi di rumah sakit adalah keluhan pasien terhadap asuhan kinerja yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Dokter dan perawat adalah petugas yang banyak mendapatkan sorotan tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan terutama di rumah sakit. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan perawat mempunyai proporsi pelayanan yang terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain maka pelayanan dokter dan perawat tentu saja merupakan pelayanan yang seharusnya mendapatkan perhatian lebih besar bagi manajemen rumah sakit.

Untuk menjawab keluhan pasien yang sering terjadi rumah sakit harus mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu komunikasi baik yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien/keluarga pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu solusi untuk mencapai kualitas yang terbaik melalui meningkatkan mutu pelayanan sehingga dampak terhadap kepuasan pasien dapat tercapai. Selain itu salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya 2014). Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985) dimensi dari mutu pelayanan kesehatan untuk mengukur mutu

pelayanan kesehatan yaitu yang dikenal dengan model SERVQUAL (*service quality* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*)).

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata, (UU No. 44 Permenkes, 2009). Rumah sakit kota Lospalos merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan IGD. Rumah sakit kota Lospalos juga merupakan unit pelaksana Dinas Kesehatan Kota Lospalos yang terletak di Kecamatan Lospalos. Rawat Inap merupakan salah satu program unggulan pada rumah sakit Lospalos.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk (2017) di RSUD Tamiang Layang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dengan 5 Dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan masing-masing *P value* $.000 < 0.05$. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tazkiyatun, 2017 menunjukkan bahwa dari responden 177 menyatakan mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan dengan 69,5%.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti tertarik ingin peneliti lebih lanjut tentang “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan yaitu “Adakah Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Lospalos?”. Adapun dimensi mutu pelayanan yang dikaji meliputi dimensi *reliability* (Kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (nyata/tampak), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (Daya Tanggap).

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit kota Lospalos.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dimensi *reliability* (Keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos.
- b. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap rumah sakit Kota Lospalos.
- c. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dimensi *tangibles* (nyata/tampak) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos.
- d. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dimensi *empathy* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos.
- e. Mengetahui ada tidaknya hubungan antara dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Rumah Sakit Kota Lospalos.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi rumah sakit Kota Lospalos Sebagai referensi dalam usaha peningkatan dan pengembangan pelayanan rawat inap sehingga tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dapat meningkat.
- b. Bagi Jurusan Ilmu Manajemen Informasi Kesehatan Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan kepustakaan.
- c. Bagi Peneliti Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah

diperoleh selama pendidikan yang meliputi metode penelitian, mutu pelayanan kesehatan.

- d. Bagi Masyarakat dapat memperoleh informasi tentang pelayanan kesehatan di Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos.