BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Agar rumah sakit dapat melaksanakan fungsi dengan baik, maka di rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia, saran dan prasarana peralatan yang memadai serta dikelola secara profesional (Depkes RI, 2011). Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan ksehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan unuk masyarakat yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik, dan pelayanan perawatan (Munijaya, 2015).Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memriksakan diri ke rumahsakit. Adapun sarana kesehatan yang lain seperti klinik ataw prakter dokter.

Menurut Zeithaml dkk, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Namun Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk. (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi yaitu Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.Reliable, terdiri dari kemampuan 3 unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari

berbagai bahaya dan resiko.Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Understanding thecustomer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan (Hardiyansyah, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianthy (2016) tentang penelitian anya di RS Islam Samarinda mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil penelitian Margono (2018), menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Elsi (2016) menunjukkan bahwa pelayanan dokter, perawat, pelayanan fasilitas medis dan pelayanan administrasi berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan merupakan salah satu program pemerintah dalam menjamin kesejahteraan masyarakat yang membutuhkan, adapun program ini juga sebagai wujud dari sila ke lima yakni keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga jika diselaraskan dengan perintah agama, program ini merupakan program yang harus dijalankan oleh pemegang kebijakan dengan seadil-adilnya sebagaimana yang dituliskan dalam Al-Qur’an Surat Al-Maidah Ayat 8 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۚ اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Yā ayyuhallażīna āmanụ kụnụ qawwāmīna lillāhi syuhadā`a bil-qisṭi wa lā yajrimannakum syana`ānu qaumin 'alā allā ta'dilụ, i'dilụ, huwa aqrabu lit-taqwā wattaqullāh, innallāha khabīrum bimā ta'malụn

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, membuatmu berlaku tidak adil.Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.Dan

bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Penyedia layanan jasa kesehatan disini salah satunya yaitu UPTD RSUD Tani dan Nelayan Kab.Boalemo (Lestari, 2019).

UPTD RSUD Tani dan Nelayan Kab.Boalemo sebagai salah satu Rumah Sakit di Kab. Boalemo yang berdiri sejak tahun 2002 dan di resmikan Pada tanggal 2 Mei 2005 oleh Gubernur Gorontalo (Ir. Fadel Mohamad). Setahun kemudian yaitu pada tanggal 1 Mei 2006 dengan diterbitkannya Perda Organisasi dan Tata Kerja RSTN, rumah sakit ini menjadi Instansi Badan Pemerintah Daerah dan berubah nama menjadi Badan Pengelola RSTN Kabupaten Boalemo. Tanggal 20 Juli 2007 RSTN Kabupaten Boalemo telah teregistrasi di Departemen Kesehatan RI, untuk memperoleh izin operasional yang menjadi landasan hukum operasional rumah sakit dengan klasifikasi kelas C.

Adapun data yang di dapatkan dalam pengambilan data awal pada tanggal 15 November 2022 di RSTN Boalemo, pada bulan juni sampai pada bulan agustus terdapat 1.209 pasien rawat jalan yang terdaftar. Maka tentunya akan ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pelayanan disebabkan oleh berbagai macam faktor baik dari perbedaan karakter pasien masing-masing. Dibeberapa

kesempatan, peneliti menyempatkan untuk berdiskusi dengan beberapa pasien yang berobat di poliklinik, peneliti mendapatkan beberapa pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang *Responsiviness* terhadap pasien yang datang berobat di poliklinik dan kurangnya *Reliability* sehingga kepuasan pasien tidak terpenuhi. Jika diperhatikan hal ini tentu menjadi masalah RSUD Tani dan Nelayan Kab.Boalemo khususnya di Ruang Poliklinik terutama dari aspek kepuasan pasien terhdap pelayanan sehingga peneliti berinisiasi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang di temukan peneliti saat survey awal maka dapat di rumuskan masalah tentang;

1. Terdapat ketidak puasan *responsiviness* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabaupaten Boalemo.
2. Terdapat ketidak puasan *reliability* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabaupaten Boalemo

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan *Tangible* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo
2. Bagaimana kepuasan *Reliability* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo
3. Bagaimana kepuasan *Responsiviness* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo
4. Bagaimana kepuasan *Assurance* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo
5. Bagaimana kepuasan *Emphaty* pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di poliklinik RSUD Tani dan Nelayan agar dapat menjadi ukuran kedepannya untuk lebih meningkatkan layanan guna mencapai kepuasan pasien yang maksimal.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran *Tangible* pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan.
2. Untuk mengetahui gambaran *Reliability* pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan.
3. Untuk mengetahui gambaran *Responsiviness* pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan.
4. Untuk mengetahui gambaran *Assurance* pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan.
5. Untuk mengetahui gambaran *Emphaty* pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan, pengalaman serta dapat meningkatkan pengetahuan perawat dalam menentukan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Tani dan Nelayan

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

   Penelitian ini di harapkan menjadi masukan bagi piha RSUD Tani dan Nelayan agar lebih meningkatkan pelayanan khususnya pelayana pasien di unit rawat jalan.
2. Bagi Pendidikan (Akademik)

   Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perawat dan mahasiswa sebagai sumbangan pemikiran dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan kesehatan, khususnya kepuasan pasien pada unit rawat jalan.
3. Bagi Responden, Keluarga dan Masyarakat

   Penelitian ini dpat memberikan informasi dan dapat menambah wawasan tentang pelayanan pasien rawat jalan di RSUD
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta dapat di jadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menambah variable penelitian seperti penilayan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD.