

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kesehatan, memelihara kesehatan, mencegah penyakit, dan mengobati penyakit (Mamik, 2014). Seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan lingkungan sosial masyarakat, maka masyarakat menuntut kualitas pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien (Putu dan Made, 2016). Tuntutan masyarakat terhadap rumah sakit adalah memberikan pelayanan *one stop service*, yang artinya seluruh pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara tepat, cepat, akurat, dan bermutu sehingga memberikan kepuasan pada pasien sesuai dengan perawatan penyakit yang diderita (Yulyuswarni, 2017).

Indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya berorientasi pada kepuasan pasien atau berfokus pada pasien (Noviana dan Eddy, 2018). Kepuasan pasien merupakan hal yang dapat berubah-ubah dan sangat subyektif tergantung individu masing-masing pasien dan banyak faktor yang mempengaruhinya, maka pengukuran kepuasan pasien harusnya dilakukan secara berkala (Yulyuswarni, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Martini *et al* di RSUD Kabupaten Buleleng menyatakan bahwa 10 dari 50 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 11 orang pasien menyatakan fasilitas yang disediakan didalam ruangan ataupun diluar ruangan masih kurang memadai, sisanya menyatakan bahwa

kedisiplinan rumah sakit masih kurang baik dan kebersihan yang terbilang cukup buruk. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan biaya yang dikeluarkan pasien menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien ketika melakukan perawatan (Martin *et al.*, 2016).

Penelitian yang dilakukan di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado tentang analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien menunjukkan pada dimensi bukti fisik sebagian besar responden memberikan respon yang baik, hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan kelengkapan ruang pemeriksaan, penampilan petugas yang rapi, serta kebersihan dan kenyamanan dirumah sakit tersebut. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap tindakan yang dilakukan oleh dokter dan petugas. Pasien merasa aman karena perawat dan dokter terampil dan mampu melayani pasien dengan aman ketika melakukan perawatan dan memberi pengobatan sesuai dengan kebutuhan. Namun sebagian besar pasien menyatakan bahwa petugas yang memberi pelayanan kurang sopan dan perilaku petugas yang menenangkan pasien kurang baik (Mumu *et al.*, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan di RSUD Sleman Yogyakarta oleh Ulfa dan Zulkarnain tentang analisis kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan menyatakan bahwa karakteristik usia dan pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pada karakteristik pekerjaan dan penghasilan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Ulfa dan Zulkarnain, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Jeiska *et al* di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tentang analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap menyatakan bahwa penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan bangunan fisik yang megah dan indah tetapi juga mengutamakan penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, hal ini terbukti bahwa sebanyak 37,5% dari responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi bukti fisik (Tulangow dan Jeiska, 2015).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, salah satunya kelengkapan peralatan dan kenyamanan pasien. Dengan banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, penulis tertarik untuk menulis kasijan literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

