

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 pasal 48 ayat 2 penyelenggaraan upaya kesehatan didukung oleh sumber daya kesehatan. Sumber daya kesehatan dalam rangka penyelenggaraan kesehatan salah satunya diwujudkan dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Republik Indonesia, 2020). Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan Rumah Sakit (Republik Indonesia, 2018).

Memberikan layanan kesehatan yang bermutu adalah sebuah kewajiban dalam mewujudkan *universal health coverage*, yang menggambarkan peran penting penyelenggaraan layanan kesehatan yang bermutu. Untuk mewujudkan *universal health coverage*, pelayanan kesehatan yang optimal tidak dapat diberikan hanya dengan menjamin ketersediaan infrastuktur,

suplai medis dan penyedia layanan kesehatan. Perbaikan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan memutuhkan fokus seksama terhadap mutu layanan kesehatan, yang meliputi penyelenggaraan layanan yang efektif, aman dan berfokus pada pasien serta tepat waktu, adil, terintegrasi dan efisien. Mutu layanan kesehatan adalah sejauh mana layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat dapat meningkatkan *probabilitas outcome* kesehatan yang diinginkan, serta tetap konsisten dengan ilmu pengetahuan profesional saat ini (Hanum, 2020).

Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga meliputi aspek ketelitian, kecermatan, keahlian dokter, kepercayaan terhadap dokter, selektifitas dokter dalam memberi obat, keterbukaan dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan memberi penjelasan tentang penyakit pasien, keselektifan dokter dalam merujuk pasien, waktu tunggu dan keramahan dokter serta petugas kesehatan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan akan selalu menyangkut aspek teknis dan aspek kemanusiaan, yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi dan penerima pelayanan kesehatan (Ervianingsih dkk., 2020).

Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang merupakan rumah sakit kelas D milik Swasta yang telah terakreditasi. Pelayanan kesehatan di RS Pelengkap Medical Center Jombang antara lain pelayanan gawat darurat,

pelayanan penunjang, pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap di RS Pelengkap Medical Center Jombang meliputi ruang kelas VVIP, VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3, sedangkan untuk pelayanan rawat jalan meliputi 16 poliklinik. Berikut adalah data jumlah kunjungan pasien rawat jalan RS Pelengkap Medical Center Jombang Tahun 2021 – 2023.

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien rawat jalan poli obygn 2022 – 2024

Tahun	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan
2022	48.427
2023	56.361
2024	54.221

Sumber : SIM RS Pelengkap Medical Center Jombang

Berdasarkan data diatas, jumlah kunjungan rawat jalan di RS Pelengkap Medical Center Jombang dari tahun 2021 sampai dengan 2022 mengalami peningkatan, sedangkan kunjungan dari tahun 2022 sampai dengan 2023 mengalami penurunan, hal ini menandakan berkurangnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Untuk menghadapi persaingan yang ketat dengan 12 rumah sakit lainnya yang berada di Kabupaten Jombang, maka RS Pelengkap Medical Center Jombang harus bisa menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan pasien sehingga nantinya banyak

masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan rawat jalan di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang telah diterima oleh pasien pada pelayanan rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang, dan dari hasil yang didapatkan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber perencanaan untuk perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan Karakteristik Pasien dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang Tahun 2024.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan karakteristik pasien dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi status ekonomi pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.
- b. Mengidentifikasi sumber biaya pengobatan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.
- c. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.
- e. Menganalisis hubungan status ekonomi pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.
- f. Menganalisis hubungan sumber biaya pengobatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.
- g. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan pada seluruh pasien.

- b. Regulator

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah selaku regulator untuk membentuk kebijakan terkait standar mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

2. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengetahuan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

b. Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam mempraktekkan teori yang didapat.