

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan konsumen dengan ketepatan penyampaian supaya dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Suwuh, 2018). Kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, diawali dengan adanya tujuan yang jelas dalam organisasi (Nurcaya, 2008). Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkatan dimana pelayanan yang bermutu merupakan unsur utama di dalam rumah sakit, maka mutu pelayanan menjadi sangat penting untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan di rumah sakit (Machmud, 2008).

Pelayanan adalah proses dimana pasien menikmati produk pelayanan berupa pengalaman, dan kepuasan pasien merupakan aspek yang harus diperhatikan, karena perasaan puas pasien akan menimbulkan perasaan positif dan

mempengaruhi loyalitas pasien. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan medis tersebut, akan meninggalkan rumah sakit (Arianto, 2017).

Kepuasan pasien merupakan sesuatu dimensi yang sangat penting serta salah satu penanda utama dari mutu sarana kesehatan. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit itu sendiri sehingga kepuasan pasien akan menjadi komponen penting dalam pelayanan rumah sakit (Alrubaiee, 2011). Kepuasan pasien merupakan sebuah reaksi pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit, pasien menilai dan mengevaluasi layanan perawatan kesehatan serta dari penyedia pelayanan dari sudut pandang subjektif pasien sendiri (Schoen, 2011).

Pasien akan menganggap pelayanan baik jika rumah sakit dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien yang berkunjung ke rumah sakit, pasien akan merasa puas jika pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan (Oroh, 2014). Kenaikan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu dapat dipengaruhi oleh aspek kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan merupakan

tingkatan perasaan seorang setelah menyamakan antara kinerja atau hasil pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satisfaction*) (Hidayati, 2014).

Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit sangat menentukan apakah pasien akan menggunakan jasa rumah sakit atau tidak. Pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan perlu dicari faktor penyebab pelanggan tidak puas dan menentukan langkah perbaikan (Laksono, 2008). Keinginan atau kemauan pasien serta masyarakat bisa diketahui lewat survei kepuasan pasien. Survei kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bertepatan dengan pengukuran dimensi kualitas layanan kesehatan yang lain (Pertiwi, 2017).

Menurut Parasuraman ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien, kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) (Megawati, 2017).

Tangibel berwujud penampilan fisik, peralatan, personal, *reliability* berupa kemauan membentuk pelayanan yang diberikan dengan tepat, *responsiveness* berupa pertanggung jawaban yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, *assurance* berupa jaminan yaitu pengetahuan, perilaku, *empathy* yaitu perhatian perorangan (Yasril, 2019).

Kualitas pelayanan sangat penting untuk sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa termasuk jasa pelayanan kesehatan. Lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen di rumah sakit perlu dikaji lebih lanjut untuk meningkatkan layanan terhadap kepuasan pasien sehingga kualitas layanan di rumah sakit meningkat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Banjarmasin, peneliti mendapatkan informasi bahwa masih ada pasien yang mengeluhkan masih kurangnya pelayanan yang diberikan seperti waktu tunggu pelayanan yang lama, pasien mengeluhkan tidak pastinya jadwal dokter.

Dari permasalahan yang timbul dalam pelayanan kesehatan tersebut maka penelitian ini menganalisis 5 dimensi kualitas

layanan di RS Jiwa Sambang Lihum Banjarmasin.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh pelayanan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Non Psikotik) di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, Banjarmasin?”.

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh tingkat pelayanan 5 dimensi terhadap kepuasan pasien rawat jalan non psikotik di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Banjarmasin.

b. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui gambaran dari karakteristik pasien rawat jalan di rumah sakit jiwa sambang lihum.

b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan karekteristik pasien

c. Untuk menganalisis pengaruh 5 dimensi kualitas yang terdiri dari kehandalan (reliability), daya tanggap

(responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), berwujud (tangibles) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah keilmuan dalam pelayanan kesehatan, menambah wawasan berfikir ilmiah, meningkatkan pemahaman akan kepuasan pasien, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, serta dapat membagikan pengalaman dalam melaksanakan penelitian dan penulisan hasil penelitian menjadi rujukan peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi institusi pendidikan, sebagai bahan untuk menambah bahan pustaka serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pembaca tentang mutu pelayanan pasien rawat jalan non psikiatrik.
- b. Bagi rumah sakit, sebagai bahan masukan untuk menilai mutu pelayanan dan mengembangkan pelayanan yang bermutu.

- c. Bagi peneliti, dapat mengetahui mengenai mutu pelayanan, teknik pengukuran mutu pelayanan, khususnya pelayanan sektor kesehatan.