

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi semua manusia salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Chandra A dalam Sondari, 2015). Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi masyarakat mengenai pelayanan kesehatan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda (Lingkan Angelita YR, 2021).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008).

Mutu Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan. Adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang menentukan keberadaan rumah sakit dalam jangka panjang. Kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dapat tercipta dengan terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas, maka akan membantu persepsi yang kurang baik kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Hayasa YT, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Nawang Sari, 2011). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis merupakan rumah sakit umum tipe c milik pemerintah. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis memiliki beberapa tingkatan yaitu kelas III, II, I dan *very important person* (VIP).

Hasil pengambilan data yang dilakukan oleh RSUD Kabupaten Ciamis tentang jasa keperawatan, didapatkan bahwa R. VIP (61,6 %), R. Dahlia I (93,6%), R. Dahlia II (74,4%), R. Mawar (66,4%), R. Bougenville I (93,6%), R. Bougenville II (69,6%), R. Delima (68%), R. Melati (81,6%), R. Perinatologi

(75,5%). Berdasarkan hasil di atas maka rata-rata pelayanan RSUD Ciamis sebesar 76% (Evaluasi RSUD Kabupaten Ciamis, 2019). Jasa keperawatan merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak RSUD Kabupaten Ciamis untuk mengetahui pelayanan yang berada di ruangan rawat inap kepada pasien, guna kepentingan evaluasi supaya lebih baik setiap tahunnya.

Data di atas menunjukkan hasil pelayanan rawat inap di ruangan *Very Important Person* (VIP) tergolong paling rendah yaitu sebesar 61,6 % dibandingkan hasil pelayanan rawat inap kesehatan di ruangan yang lain. Para pasien VIP membayar penuh pada pelayanan rawat inap.

Hasil survei awal yang peneliti lakukan pada tanggal 2 November 2020 dengan mengambil sampel sebesar 10% yaitu sebanyak 15, diperoleh hasil bahwa dari 5 mutu pelayanan distribusi frekuensi paling rendah yaitu jaminan sebesar 73%. dari data tersebut peneliti ingin melakukan lebih lanjut untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Ciamis.

Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Wan Suryani, 2015).

Untuk mencapai kepuasan, pasien harus mengalami atau merasakan pelayanan yang berkualitas karena yang diharapkan belum tentu akan menghasilkan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan petugas dan lingkungan sekitar merupakan penilaian yang signifikan

dari kepuasan pasien (Angelita Lingkan YR, 2021). Menurut Kotler (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan komplain, apabila komplain ini tidak segera ditangani akan dapat menimbulkan turunnya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menjaga mutu (Hardi, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Gede Nova Cintya Devi dan Rina Listyowati (2013) menyebutkan bahwa terdapat hubungan variabel antara persepsi pengguna layanan unit rawat inap vip Gryatama BRSU Tabanan tentang bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan tahun 2013.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan mutu pelayanan pada pasien VIP terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis”.

B. Rumusah Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan mutu pelayanan pada pasien *very important person* (VIP) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu pelayanan pada pasien *very important person* (VIP) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Ciamis

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan *tangibles* (penampilan fisik) dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.
- b. Menganalisis hubungan *reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.
- c. Menganalisis hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.
- d. Menganalisis hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.
- e. Menganalisis hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

D. Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian dibatasi hanya pada mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis.

2. Lingkup Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional dengan desain *cross sectional study*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah lingkup Kabupaten Ciamis.

5. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan September - November 2021.

6. Lingkup sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sebelumnya sudah pernah dirawat inap diruangan *very important person* (VIP) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

E. Manfaat penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis

- a. Memberikan masukan manajemen rumah sakit tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap dalam rangka optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
- b. Dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan kesehatan.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan khususnya di bidang kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan dan Kesehatan.

3. Bagi peneliti

Memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis