

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Kemenkes RI 2020). Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjukkan tingkat kesempurnaan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Jika hal tersebut terpenuhi, akan berdampak positif pada mutu pelayanannya (Saputra and Ariani 2019). Saat ini, rumah sakit sering menghadapi masalah karena dianggap belum mampu memberi pelayanan yang maksimal sesuai kebutuhan masyarakat (Purwalarang 2021). Rumah Sakit dapat dinyatakan berhasil tidak hanya karena pelayanan yang diberikan sudah dianggap unggul, tetapi juga pengaruh dari layanan dan sikap sumber daya manusia atau petugas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Jika hal tersebut diabaikan, maka dalam waktu yang singkat rumah sakit akan banyak kehilangan pasien yang beralih pada rumah sakit lain yang dirasa lebih mampu memenuhi harapan pasien (Purwaningrum 2020).

Pada tanggal 28 November 2022 lalu saat dilakukan inspeksi mendadak (sidak), Walikota Surabaya Eri Cahyadi mengamuk di salah satu rumah sakit yang bertepatan di wilayah Surabaya. Dalam kasus tersebut, Wali Kota Surabaya menemukan adanya fakta jika mutu pelayanan di rumah sakit tersebut buruk karena pelayanan yang sangat lama sehingga memiliki antrean panjang. Dalam hal ini,

membuktikan masih ada rumah sakit di Surabaya yang memiliki mutu pelayanan buruk. Maka perlu diadakan penelitian mutu pelayanan kesehatan pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil kajian literatur yang dilakukan oleh Rifdah Maisaroh Purwalarang (2020) mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dan Puskesmas, mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Margita Enno Yunida (2016) mengenai pengaruh citra rumah sakit dan mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang dapat disimpulkan jika mutu pelayanan yang baik, akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dalam kehidupan sehari-hari, bahwa banyak masyarakat yang mencari informasi terkait rumah sakit yang memiliki mutu pelayanan yang baik, karena masyarakat menginginkan pelayanan yang tepat, baik, dan maksimal.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian ini di salah satu rumah sakit di Kabupaten Sidoarjo sebagai bahan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian dilakukan khususnya di Poli Penyakit Dalam, dikarenakan Poli tersebut berpotensi memiliki lebih banyak pasien sehingga akan memudahkan dalam pemenuhan sampel penelitian. Semakin berkembangnya ilmu teknologi, maka

masyarakat akan semakin mudah dalam mengakses informasi. Peristiwa tersebut juga dibarengi dengan perkembangan pelayanan kesehatan semakin pesat. Dampaknya adalah masyarakat akan menuntut tinggi terkait pelayanan kesehatan yang diberikan (Sesrianty, Machmud, and Yeni 2019).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi rumusan masalah pada peneliti adalah adakah hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi *Tangibles*.
2. Mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi *Reliability*.
3. Mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi *Responsiveness*.

4. Mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi *Assurance*.
5. Mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi *Emphaty*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber baca untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para mahasiswa/mahasiswi tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

2. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber baca untuk menambah gambaran atau pengalaman bagi penulis dalam tema yang akan dijadikan bahan penelitian.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai tingkat kepuasan pasien dalam penanganan pelayanan kesehatan.

2. Salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dijalankan.