

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Memiliki kesehatan yang baik sangat penting untuk menjalani kehidupan yang utuh karena memungkinkan kita untuk berpartisipasi dalam hal-hal yang kita perlukan dan ingin lakukan. Meskipun banyak orang gagal memberikan perhatian yang layak terhadap kesehatan fisik mereka, ada juga banyak orang yang menjadikan hal tersebut sebagai prioritas. Kenyataan yang menyedihkan adalah bahwa kondisi kesehatan seseorang saat ini tidak dapat diharapkan bertahan selamanya. Pilihan gaya hidup, pola makan, bahaya lingkungan, dan kecenderungan genetik semuanya berperan dalam perkembangan masalah kesehatan. Seperti pepatah lama “mencegah lebih baik daripada mengobati”, oleh karena itu lebih baik melakukan tindakan pencegahan terhadap potensi masalah kesehatan sebelum masalah tersebut muncul. Penyakit termasuk penyakit jantung, penyakit paru-paru, diabetes, dan penyakit ginjal semuanya dapat dikenali sejak dini, dan jika diketahui sejak dini, pengobatan yang efektif sering kali tersedia. Keuntungan utama menjadwalkan pemeriksaan rutin ke dokter adalah memungkinkan deteksi dini masalah kesehatan dan menyediakan data yang diperlukan untuk pengobatan selanjutnya. Pusat diagnostik yang mempekerjakan tenaga medis terampil dan didukung oleh departemen radiologi dan laboratorium dapat memberikan informasi yang sangat tepat dan akurat mengenai kesehatan pasien.

Baik entitas publik maupun swasta dapat menyediakan rumah sakit sebagai salah satu jenis layanan kesehatan. Rumah sakit adalah suatu fasilitas tempat pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan orang yang memerlukan pengendalian kesehatan dapat memperoleh pelayanan kesehatan. Semua aspek pelayanan kesehatan, mulai dari promosi, pencegahan, pengobatan, hingga rehabilitasi, berada di bawah tanggung jawab rumah tangga. Harus ada lokasi sentral bagi banyak profesional medis dan kesehatan di rumah sakit Siregar (2004). Rumah Sakit Umum Kertha Usada merupakan salah satu rumah sakit umum. yang beralamat di Jalan Jalan Cendrawasih No. 5 – 7, Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali 81116 dan merupakan salah satu rumah sakit yang penting bagi pertumbuhan kesehatan masyarakat di Kota Singaraja dan sekitarnya. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, rumah sakit akan mampu mencapai tujuannya dan meningkatkan kepuasan pasien jika bisa menyuguhkan layanan bermutu tinggi kepada pasiennya. Memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pasien sangat penting untuk perluasan dan peningkatan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit ini. Ketika pertarungan memperebutkan pangsa pasar semakin memanas, rumah sakit perlu memahami apa yang mendorong minat pasien terhadap produk tertentu. Para pemimpin di fasilitas kesehatan harus memperhatikan tren dan perubahan pelanggan. Jika Anda ingin konsumen tertarik membeli produk Anda, Anda perlu mengembangkan pendekatan pemasaran yang efektif. Motivasi utama rumah sakit dalam memasarkan produknya adalah untuk mempengaruhi pilihan konsumen dari pilihan yang tersedia, yang pada gilirannya akan menghasilkan pendapatan, meningkatkan jumlah pasien, dan menjamin kelangsungan hidup institusi dalam menghadapi

persaingan yang ketat.

Berdasarkan data dibawah jumlah pasien *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada mengalami penurunan, terlihat pada bulan Agustus 2022 kunjungan pasien yang melakukan *Medical Check Up* sebanyak 400 pasien, kemudian pada bulan September 2022 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan sebanyak 150 pasien sehingga pasien yang berkunjung *medical check up* rawat jalan yaitu 250 pasien, kemudian pada bulan Oktober 2022 kembali mengalami penurunan sebanyak 170 pasien sehingga pasien yang berkunjung *medical check up* rawat jalan yaitu 80 pasien dan pada bulan Juli 2023 kembali mengalami penurunan sebanyak 46 pasien sehingga pasien yang berkunjung *medical check up* rawat jalan yaitu 34 pasien. Dilihat dari permasalahan di atas, kecenderungan penurunan kunjungan pasien *Medical Check Up* pada Rumah Sakit Umum Kertha Usada disebabkan oleh kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *Medical Check Up*. Maka, memahami elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan sangatlah penting pada *Medical Check Up* di Rumah Sakit Umum Kertha Usada.

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan *Medical Check Up* RSUD Kertha Usada
Tahun 2022 -2023

Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> RSUD Kertha Usada	
Bulan	Jumlah
Agustus	400 Pasien
September	250 Pasien
Oktober	80 Pasien
Juli	34 Pasien

Pemeriksaan kesehatan adalah evaluasi kesehatan seseorang secara

menyeluruh. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk mengidentifikasi potensi masalah kesehatan pada tahap awal. Hasil tes ini juga dapat digunakan untuk merancang strategi pengobatan yang efektif sebelum timbulnya penyakit. Prosedur pemeriksaan meliputi pembicaraan dengan pasien tentang gejalanya, mencatat dan meninjau riwayat kesehatannya, dan melakukan pemeriksaan fisik untuk menilai kesehatan mereka saat ini. Ada beberapa rumah sakit umum atau klinik di daerah Singaraja yang menyediakan layanan *Medical Check Up* yaitu Prodia, RSUD Parama Sidhi, RS BaliMed Buleleng, dan RSUD Kertha Usada. Maka penulis memilih RSUD Kertha Usada sebagai objek penelitian yang dimana cukup tinggi tingkat *complain* dari pelayanan mengenai *Medical Check Up* dilihat dari segi yaitu : Harga, Waktu ketepatan hasil, Fasilitas, Pelayanan/Karakter, *Image*, Desain visual, dan Komunikasi. Menurut Kepala Marketing RSUD Kertha Usada yang mendapatkan *complain* secara langsung dari keluarga pasien atau pasien itu sendiri. (1) Harga mengenai *medical check up* ini sebenarnya harganya disetiap rumah sakit sama saja tidak ada yang tinggi maupun rendah, (2) Waktu ketepatan hasil dari segi ini sangat berpengaruh terhadap pelanggan karena kurangnya pegawai yang menangani *medical check up* di RSUD Kertha Usada, (3) Fasilitas yang sangat memadai dari RSUD Kertha Usada, (4) Pelayanan/Karakter dari segi ini bermasalah. Dari ulasan yang saya temukan di google maps RSUD Kertha Usada atas nama Meila Suryantini dia menyatakan bahwa rumah sakit nya bagus tetapi kualitas pelayanan sangat buruk dari segi kinerja perawat, (5) *Image* dari segi ini citra mengenai RSUD Kertha Usada sudah baik di masyarakat Kota Singaraja tetapi image mengenai unit *medical cek up* yang kurang baik menyebabkan kunjungan pasien rawat jalan

terjadinya penurunan kunjungan cek up, (6) Desain visual dari segi ini RSUD Kertha Usada tata ruang dan dekorasi mengenai unit *medical cek up* sudah sangat memberikan kenyamanan kepada pasien rawat jalan untuk melakukan cek up, (7) Komunikasi dari segi ini sebenarnya sudah bagus yang dimana keluhan-keluhan dari pasien rawat jalan yang melakukan *medical cek up* ini dengan cepat diterima oleh perawat.

Menurut Anggraini (2017) Salah satu definisi kepuasan pasien adalah sejauh mana mereka yang mencari layanan medis merasa kebutuhan mereka terpenuhi selama berhubungan dengan penyedia layanan kesehatan. Aspek rasa puas pasien mencakup rasa puas kepada aspek layanan kesehatan berikut: kemudahan akses kepada layanan, layanan yang diterima, koordinasi perawatan, dan tindak lanjut perawatan. Kepuasan dalam Memperoleh Pelayanan Medis Sikap dan pengetahuan tentang ketersediaan layanan kesehatan pada waktu dan lokasi dibutuhkan akan mencerminkan tingkat kepuasan terhadap akses terhadap layanan tersebut. Kebahagiaan dengan standar pelayanan medis yang diterima. Hal ini akan dikomunikasikan melalui sudut pandang pasien terhadap kompetensi teknis penyedia layanan kesehatan, prognosis penyakit, dan pengalaman pasien sendiri terhadap layanan yang diberikan. Kebahagiaan dengan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk interaksi interpersonal. Evaluasi terhadap kondisi pasien, kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap dokter, pemahaman pasien terhadap kondisi atau diagnosisnya, dan pemahaman pasien terhadap rekomendasi dokter. juga bermaksud perawatan semuanya akan digunakan untuk menentukan cakupan layanan rumah sakit yang tersedia bagi mereka.

Fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan kesehatan, sistem janji temu termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap keinginan membantu atau kepedulian petugas, cara penyelesaian masalah dan pengaduan, dan lain-lain semuanya membantu membuat masyarakat merasa nyaman. lebih baik mengenai layanan kesehatan yang mereka terima. Jangkauan dan standar layanan medis yang tersedia. Dengan membandingkan kinerja ideal pelanggan dengan pengalaman aktual mereka dengan penyedia layanan, tingkat kepuasan dapat dihitung. Akar kata "harapan" adalah "mengharapkan", yang berarti mengharapkan. Karena harapan diartikan sebagai harapan akan kebaikan di masa depan, maka fokusnya adalah pada masa depan. Menurut Elisa, dkk (2014) Kepuasan pasien dapat disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk keramahan dan rasa hormat yang ditunjukkan oleh anggota staf kepada pasien, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan teknologi medis modern. Menurut Antina (2016) Kualitas pelayanan Puskesmas dapat diukur salah satunya dari seberapa puas pasien terhadap pelayanannya. Tingkat kepuasan yang tinggi berarti Puskesmas berhasil memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Putri, dkk (2016) Ketika pengalaman seseorang dengan suatu produk dibandingkan dengan ekspektasinya, reaksi mereka terhadap produk itulah yang membentuk kepuasan pelanggan.

Menurut Arianto (2018:83) Salah satu definisi "kualitas layanan" adalah "sejauh mana suatu layanan memenuhi persyaratan dan keinginan penggunanya pada waktu yang tepat." Kepercayaan dari pasien dan masyarakat umum dalam memberikan layanan berkualitas sangat penting untuk perluasan dan peningkatan rumah sakit. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan menyediakan

lingkungan rumah sakit yang menyenangkan dengan staf yang ramah dan membantu, serta dengan menyediakan peralatan modern, terawat, dan area umum yang nyaman. Pentingnya kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien telah mendorong peningkatan RSUD Kertha Usada Pertahankan kepatuhan terhadap semua undang-undang dan standar yang relevan saat Anda terus memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Bukti fisik (wujud), ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati adalah cara untuk mengukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap layanan. Menurut Kurniawan (2019) Menjamin hak setiap orang atas hidup sehat memerlukan akses universal terhadap layanan kesehatan minimal. Menurut Elisa, dkk (2014) Istilah "kualitas layanan" mengacu pada sejauh mana kinerja aktual jauh dari harapan klien. Menurut Antina (2016) Segala sesuatu yang dilakukan suatu lembaga sendiri atau bekerja sama dengan pihak lain untuk menjaga kesehatan masyarakat, mencegah mereka sakit, dan membantu mereka pulih dari penyakit dianggap sebagai layanan kesehatan. Menurut Putri, dkk (2016) Tujuan pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pemeliharaan, pencegahan, dan pengobatan penyakit Baik itu perawatan preventif, mendesak, atau darurat, dan pelayanan administrasi. Menurut Febriani (2012) Pelayanan kesehatan yang mematuhi kode etik dan standar pelayanan yang ditentukan serta memuaskan sebagian besar pasiennya dianggap berkualitas tinggi. Kebahagiaan pasien sebagai penerima pelayanan dan tercapainya Setiap upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Nilai pelanggan total, yang terdiri dari

nilai produk, nilai layanan, nilai pribadi, dan nilai citra, serta total pengeluaran pelanggan, yang mencakup biaya moneter, biaya waktu, biaya energi, dan biaya pemikiran, adalah dua aspek tersebut. Dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien di bagian Medical Check Up dapat dimaksimalkan dengan penerapan dan pengukuran kelima kriteria pelayanan di RSUD Kertha Usada secara konsisten. Mengingat hal tersebut di atas dan pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi. Mengenai pelayanan RSUD Kertha Usada dari keramahan pegawai kepada pasien kurang sehingga pasien kebingungan saat melakukan *Medical Check Up*. Hal ini menyebabkan koordinasi informasinya yang sangat kurang kepada pegawai lainnya, tetapi setiap Empati kepada pasien untuk mengantarkannya ke tempat dimana melakukan *Medical Check Up*. Fasilitas *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada sudah sangat lengkap yang dimana Diabetes melitus, hipertensi, penyakit liver, penyakit paru-paru (TBC dan infeksi lainnya), rheumatoid arthritis, asam urat, penyakit ginjal, dan kolesterol merupakan penyakit yang dapat didiagnosis.

Mengingat hal tersebut di atas, penulis berencana untuk menyelidiki dampak kualitas layanan (termasuk data nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati) pada tingkat kepuasan yang diungkapkan oleh pasien dengan mengacu pada Medical Check Up di Rumah Sakit Umum Kertha Usada. Inilah sejarah yang melatarbelakangi judul kerja penelitian ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit *Medical Check Up* (MCU) Rumah Sakit Umum Kertha Usada di Singaraja”**

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang akan diangkat dapat dikenali berdasarkan konteks sebelumnya:

1. Adanya penurunan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober.
2. Kurangnya mutu layanan kesehatan pada riset ini adalah kualitas pelayanan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* yang diberikan kepada pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan akan lebih sempit cakupannya. Akibatnya, jumlah faktor potensial dalam masalah penelitian menjadi terbatas. Agar segala sesuatunya tetap terkendali, penulis memusatkan perhatian pada beberapa faktor yang secara langsung mempengaruhi kebahagiaan pasien rawat jalan: hal yang nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan hal tersebut di atas, jadi masalah riset dirumuskan yakni:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?
2. Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?

3. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?
4. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?
5. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?
6. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian ini, yang diambil dari konteks di atas:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usada.
2. Untuk menguji pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up*.
3. Untuk menguji pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up*.
4. Untuk menguji pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up*.
5. Untuk menguji pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up*.
6. Untuk menguji pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan *Medical Check Up*.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Output riset dengan judul implikasi mutu pelayanan kesehatan kepada rasa puas pasien rawat jalan pada unit *Medical Check Up* di RSUD Kertha Usadadi Kota Singaraja ini memberikan kontribusi yakni:

1. Manfaat Teoritis

Temuan riset ini terbukti berkontribusi bagi para peneliti yang tertarik untuk mengeksplorasi topik kualitas layanan di masa depan. Khususnya dalam hal standar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini akan membantu memperluas pemahaman kita tentang dampak faktor kualitas layanan seperti tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien pemeriksaan kesehatan dan, pada akhirnya, pada kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan. Proses pengambilan keputusan RSUD Kertha Usada.

