

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk responden kebutuhan pasien. Kepuasan pasien rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan dipengaruhi antara lain yang berhubungan dengan pendekatan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi apa yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan dan prosedur perjanjian (Priansa, 2017).

Berdasarkan profil kesehatan Provinsi Riau tahun 2017, Tenaga kesehatan di Provinsi Riau tahun 2016 berjumlah 24.908 orang dan jumlah tenaga kesehatan ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2015 yang berjumlah 23.079 orang. Peningkatan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 7,94 persen sangat diharapkan dapat berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang semakin tinggi.

Menurut Profil Kesehatan Kota Pekanbaru tahun 2017, terdapat 30 rumah sakit yang ada di Kota Pekanbaru, terdiri dari 21 rumah sakit pemerintah dan swasta serta 9 rumah sakit khusus. Dengan meningkatnya perkembangan rumah sakit, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntun penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berkembangnya jumlah rumah sakit di Kota Pekanbaru menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan dipilih. Pada umumnya masyarakat akan memilih rumah sakit

yang dianggap memberikan kepuasan yang maksimal (Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, 2017).

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina menjadi rumah sakit islami, bermutu dan dapat di tauladani.

Berdasarkan data pada tahun 2018 menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru sebesar 82,47 persen, sementara standar minimal yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru adalah 90 persen. Dalam hal ini berarti tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru hampir mencapai nilai standar pelayanan. Namun, khusus untuk pasien di Poli Spesialis Orthopedi yang memiliki seorang dokter spesialis yang juga konsultan tulang belakang, perlu di teliti tingkat kepuasan pasiennya mengingat jumlah pasien yang terus meningkat setiap tahunnya.

Dalam rekap data menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru khususnya Poli Spesialis Orthopedi meningkat sepanjang 2 tahun terakhir. Dari tahun 2016 sebanyak

13.050 pasien, pada tahun 2017 sebanyak 14.965 pasien dan tahun 2018 sebanyak 17.543 pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang saya lakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada tanggal 26 April 2019 pada 10 orang pasien rawat jalan di Poli Spesialis Orthopedi yang ada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina mengenai kepuasan pelayanan rumah sakit, didapatkan hasil sebanyak 6 orang mengatakan bahwa pelayanan dirasa masih kurang diantaranya respon petugas lama, jam kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jam pelayanan sehingga lambat dalam melakukan pelayanan kepada pasien dan waktu tunggu untuk melakukan rawat jalan diperlukan waktu lebih dari 90 menit dari pendaftaran sampai pengambilan obat. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan sudah memenuhi keinginan pasien dengan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil data-data yang ada dan survei yang telah dilakukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah dengan judul ***“Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Orthopedi Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Spesialis Orthopedi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019 ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Spesialis Orthopedi di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di rawat jalan Poli Spesialis Orthopedi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
2. Diketahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dirawat jalan Poli Spesialis Orthopedi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk petugas kesehatan di Rumah Sakit khususnya yang berkaitan langsung dengan penjamin mutu Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mahasiswa di STIKes Al Insyirah Pekanbaru dalam memperoleh pengetahuan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan

Kepuasan Pasien dan berguna juga sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan variabel-variabel lain serta dapat berguna sebagai bahan bacaan di perpustakaan.

1.4.3 Bagi Institusi kesehatan

Penelitian ini nantinya di harapkan dapat menjadi bahan informasi untuk Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru menyangkut SDM terlatih khususnya Dokter Spesialis di Kota Pekanbaru.

1.4.4 Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memperdalam dan memperluas wawasan pengetahuan peneliti, khususnya dalam kualitas pelayanan, serta meningkatkan kemampuan dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah.

1.4.5 Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan perbandingan dan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan variabel lainnya.

