

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Kesehatan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak terwujud tanpa menghasilkan kepemilikan, namun pelayanan memiliki konsep semakin baik kualitas produk atau jasa yang diberikan, semakin melebihi pula harapan yang diinginkan oleh pelanggan (Ridwan & Saftarina, 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan ini dilatar belakangi untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 ayat (6) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, perlu menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (*Biro Hukum Dan Organisasi Kementrian Kesehatan*, 2019).

Standarisasi sebuah pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik pula. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan suatu organisasi secara bersama – sama untuk meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati suatu penyakit perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat (Mamik, 2017).

Pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian penting dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu, dan dasar keperawatan yang diberikan kepada individu, kelompok, atau anggota yang sehatmaupun sakit. Perawat merupakan seseorang yang telah menyelesaikan kewajiban pendidikan perawat yang berhak memberikan layanan keperawatan berdasarkan bidang ilmu yang telah dimiliki secara holistic dan profesional untuk individu sehat ataupun sakit (Maria, 2019)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pengaruh dari hasil kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (tenaga kesehatan), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien (Abdurahman et al., 2017).

Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang memiliki tenaga medis profesional serta sarana kedokteran yang permanen, dan asuhan keperawatan yang berkesinambungan. Rumah sakit memiliki peranan penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Menentukan tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan teknik yang dinamakan dengan model *servquel*. Model *servquel* adalah teknik yang mengukur pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima (Abdurahman et al., 2017). Model *servqual* mempunyai 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas jasa yaitu, kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*resposiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) (Suyitno, 2017).

Hasil penelitian (Septiani, 2016) yang telah dilakukan di RSUD Kabupaten Sumedang menunjukkan hasil hubungan yang baik antara kualitas jasa pelayanan yang diberikan dengan hasil kepuasan pasien setelah mendapat pelayanan.

Hasil penelitian (Widayanti et al., 2018) juga menunjukkan pada salah satu rumah sakit di Indonesia 79% pasien mengatakan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan berupa tindakan ataupun bantuan.

Hasil penelitian dari (Siswati, 2015) Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, artinya semakin bagus pelayanan

kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang baik.

Rumah sakit merupakan agen perubahan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien. Layanan kesehatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan keberhasilan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pasien akan merasa puas. Dibuktikan dari penelitian diatas menyebutkan rata – rata pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan literatur review mengenai “Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit melalui *Literature Review*.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan (*reliability*) melalui *Literature Review*.
- b. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (*tangible*) melalui *Literature Review*
- c. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap (*resposiveness*) melalui *Literature Review*
- d. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan kepastian (*assurance*) melalui *Literature Review*
- e. Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian (*empathy*) melalui *Literature Review*

C. Manfaat penelitian

1. Bagi Perawat

Literatur review ini bermanfaat sebagai sumber wawasan bagi perawat terkait meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pasien.

2. Bagi Pasien

Literatur review bermanfaat sebagai penambah pengetahuan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memang berhak diterima oleh pasien untuk kepuasan dalam menggunakan pelayanan kesehatan.

3. Bagi Rumah sakit

Literatur review ini berguna sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yang baik.

D. Bidang Ilmu

Penelitian yang akan dilakukan termasuk penelitian dibidang ilmu keperawatan khususnya dalam bidang ilmu manajemen keperawatan.

