

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi semakin maju dan berkembang pesat, pelayanan kesehatan juga mengalami perkembangan dan persaingan yang sangat ketat. Seiring dengan perkembangan ilmu kesehatan dan kebutuhan manusia akan sarana kesehatan semakin meningkat, maka bermunculan berbagai macam sarana kesehatan, sarana kesehatan tidak hanya berupa sarana kesehatan dibangun oleh Pemerintah saja, tetapi ada sarana kesehatan dibangun oleh Swasta. Dimana sarana kesehatan Pemerintah maupun Swasta semakin hari semakin bersaing secara sehat dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping itu, meningkatkan pola pikir masyarakat, menyebabkan masyarakat lebih kritis dalam menentukan pilihan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk memperoleh hasil yang maksimal. (Dedy, 2015).

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan Nasional dan mengembangkan tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan menurut DEPKES RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan disini bermacam-macam salah satunya adalah fisioterapi.

Sesuai dengan PERMENKES NO. 65 tahun 2015 dicantumkan bahwa: “tujuan pelayanan fisioterapi memberikan pelayanan fisioterapi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Memecahkan masalah dan kebutuhan kesehatan gerak fungsional tubuh manusia dengan menerapkan ilmu pengetahuan teknologi fisioterapi secara aman, bermutu, efektif dan efisien dengan pendekatan holistik paripurna, dituntun oleh kode etik, berbasis bukti, mengacu pada standar atau pedoman serta dapat dipertanggungjawabkan”.

Fisioterapis berperan sebagai anggota utama dalam tim pelayanan kesehatan dengan gangguan muskuloskeletal antara lain *osteoarthritis knee*. merupakan salah satu penyakit degeneratif yang berkaitan dengan kerusakan kartilago sendi, penyakit ini sering terjadi pada usia lanjut dan mengenai wanita. Data yang dikumpulkan melalui wawancara RISKESDAS 2013 prevalensi tertinggi pada umur ≥ 75 tahun yaitu 33% dan 54,8%, perempuan 27,5% lebih tinggi dari laki-laki 21,8%.

Osteoarthritis disebabkan oleh banyak faktor diantaranya, proses degenerasi, penggunaan sendi lutut secara terus-menerus (*overuse*), trauma, dan berat badan berlebih (*obesitas*). Obesitas merupakan salah satu faktor

resiko terjadinya *osteoarthritis* terutama pada sendi lutut. Prevalensi yang tertinggi yaitu lutut, dikarenakan lutut merupakan salah satu sendi yang paling mobile dan menyangga tubuh (Muraki, S, et al, 2013 ; Allen, D, K, et al, 2015). Penghimpunang Reumatologi Indonesia (IRA) mendefinisi *Osteoarthritis* (OA) merupakan bentuk *arthritis* yang paling sering ditemukan di masyarakat, bersifat kronis, berdampak besar dalam masalah kesehatan masyarakat. *Osteoarthritis* adalah penyakit degenerasi pada sendi yang melibatkan kartilago, lapisan sendi, *ligament*, dan tulang sehingga menyebabkan nyeri dan kekakuan pada sendi (center for disease control and prevention (CDC), 2014).

Dengan banyaknya masalah yang diderita pada penderita OA maka peran fisioterapi sangat penting tercantum dalam PERMENKES pasal 1 ayat 2 tahun 2015, yang berbunyi ; “ fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditunjukkan kepada individu dan atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektroterapeutik dan mekanik), pelatihan fungsi, dan komunikasi “.

Oleh sebab itu, peran fisioterapi dalam pelayanan kesehatan dapat dilakukan di instansi rumah sakit Negeri dan Swasta. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009, tentang Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 pasal 2, tentang rumah sakit yang diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak, dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan, dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Tugas rumah sakit melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*) serta melaksanakan upaya rujukan.

Fungsi dari rumah sakit berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 yaitu:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit berdasarkan pada penyelenggara dapat dibedakan menjadi rumah sakit Pemerintah (Negeri) dan rumah sakit Swasta. Rumah sakit Pemerintah diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan, Pemerintah Daerah, ABRI (TNI dan POLRI). Rumah sakit Swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh yayasan yang sudah di sahkan sebagai badan hukum dan badan lain yang bersifat sosial.

Menurut pelayanan kesehatan PERMENKES data grafik rumah sakit Pemerintah 33% dan rumah sakit Swasta 66,1%. Dengan rata-rata kunjungan rumah sakit rawat jalan 74,6%. Dimana pelayanan kesehatan menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan masyarakat terutama pelayanan fisioterapi terhadap penderita OA. Dengan adanya harapan pasien untuk mendapatkan semua kebutuhannya, sehingga apabila kebutuhan tersebut sudah terpenuhi maka pasien akan merasa puas. Namun apabila keinginan pasien tersebut tidak bisa terpenuhi maka pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan pasien tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat *subjektif*. Tiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Di samping itu, sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi. (dr. suparyanto, 2011).

Mutu pelayanan dapat dilihat dari kepuasan pasien dengan cara melalui teknik kuesioner menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang meliputi aspek *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Metode ini di gunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebagai alat ukur untuk menilai kepuasan pasien karena mencakup dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan. (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (pohan, 2013). Salah

satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan.

Dari uraian diatas penulis lebih fokus untuk mengetahui lebih dalam tentang hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan *osteoarthritis knee* antara rumah sakit Negeri dan Swasta. Sehingga penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian, berjudul “Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan *Osteoarthritis Knee* Antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta.

B. Identifikasi Masalah

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dilihat dari kualitas produk, harga dan *service quality*. Dimana pada kondisi OA memerlukan standar pelayanan fisioterapi dengan pemeriksaan yang tepat untuk menegakkan diagnosa dan intervensi yang diberikan. Pelayanan fisioterapi harus memperhatikan mutu pelayanan dalam kepuasan pasien.

Osteoarthritis atau penyakit degeneratif sendi merupakan suatu penyakit kerusakan tulang rawan sendi yang tidak diketahui penyebabnya, tetapi terdapat beberapa faktor resiko yang berperan. Keadaan ini berkaitan dengan usia, jenis kelamin perempuan beresiko mengalami *osteoarthritis*, obesitas, deformitas, dan hambatan gerak.

Pada kondisi *osteoarthritis* menimbulkan keluhan nyeri, kekakuan sendi terutama pada pagi hari yang terjadi disebabkan oleh pemendekkan seluruh kapsul dan *ligament* sendi sehingga lingkup gerak sendi terbatas, kelemahan otot, dan gangguan stabilitas sendi.

Untuk memberikan kepuasan bagi pasien, setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit semakin kuat, maka setiap rumah sakit dituntut untuk berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasien.

Oleh karena itu, Rumah Sakit antara Negeri dan Swasta berusaha untuk memberikan peningkatan kepuasan pasien penderita OA *knee* dalam pelayanan fisioterapi. Ketika rumah sakit tidak memberikan kepuasan kepada pasien, maka pasien tidak merasa baik dan makin memperburuk keadaan pasien. Sehingga dilakukan kuesioner untuk melihat kepuasan pasien untuk melanjutkan suatu penelitian dari subjek secara langsung yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta. Kuesioner juga menggambarkan segala sesuatu yang berhubungan dengan objek penelitian, mengambil kesimpulan yang disusun menjadi sebuah laporan sehingga menjadi lebih relevan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan pelayanan fisioterapi antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta?
2. Apakah ada perbedaan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta ?
3. Apakah ada hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Negeri ?
4. Apakah ada hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Swasta ?
5. Apakah ada hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Negeri dan Swasta ?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Untuk mengetahui perbedaan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Negeri dan Swasta
2. Tujuan khusus
 - a. Untuk mengetahui perbedaan pelayanan fisioterapi antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta.
 - b. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* antara Rumah Sakit Negeri dan Swasta.
 - c. Untuk mengetahui hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Negeri.
 - d. Untuk mengetahui hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien *osteoarthritis knee* di Rumah Sakit Swasta

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi institusi pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan khususnya pelayanan fisioterapi di rumah sakit Negeri dan Swasta, serta dapat dijadikan bahan referensi dalam mengembangkan ilmu bagi institusi pendidikan terkait.
2. Manfaat bagi institusi pelayanan
Bagi institusi pelayanan ini dapat menjadi pengembangan dari institusi lainnya dan pengembangan ilmu fisioterapi selanjutnya.
3. Manfaat peneliti
Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi bermanfaat bagi semua orang dan sebagai proses belajar untuk mengetahui lebih dalam tentang kepuasan pasien OA dalam pelayanan fisioterapi di rumah sakit Negeri dan Swasta.



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul