

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Mutu pelayanan menurut Jakobalis Samsi (1992) diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan di satu pihak dan di pihak lain dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan. Dalam kaitan tersebut, klinik kesehatan termasuk klinik fisioterapi dapat dikatakan berhasil bila mutu pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien sehingga dapat menurunkan biaya, memberikan rasa puas pada pelanggan, meningkatkan permintaan pasar, cakupan pelayanan dan meningkatkan pendapatan. Dari pendapat tersebut diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan senantiasa diarahkan demi terwujudnya kepuasan bagi para pengguna jasa tersebut. Rumah sakit dan klinik sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, klinik fisioterapi adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya klinik pesaing lainnya, perlu dipersiapkan manajemen pelayanan fisioterapi dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, klinik fisioterapi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak klinik kesehatan perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan klinik menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1997: 19) bahwa, "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik".

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoah (2002: 181) "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit dan klinik harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit dan klinik. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan klinik tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan

yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis.

Mengenai *low back pain* menurut Atmanika (2014) dalam Cindy Claudia (2016) studi beban penyakit global 2010 memperkirakan bahwa nyeri punggung bawah masuk dalam kategori 10 penyakit dan cedera tertinggi yang menyumbang angka terbesar dalam DALYs di seluruh dunia. Hampir 70% - 80% penduduk negara maju pernah mengalami *low back pain*. Prevalensi lifetime pada populasi dewasa didapatkan 70% dan prevalensi dalam 1 tahun berkisar antara 15% - 45%, dengan puncak prevalensi pada usia 35 hingga 55 tahun. Kebanyakan *low back pain* adalah akut dan bersifat selflimiting, pada 80% - 90% kasus *low back pain* keluhan membaik dalam waktu dua minggu, dan dikatakan hanya sekitar 2% - 7% yang menjadi kronis.

Low back pain (LBP) atau nyeri punggung bawah adalah masalah kesehatan yang paling sering ditemukan. Nyeri ini mengganggu performa kerja seseorang serta menurunkan kesejahteraan atau kenyamanan individu itu sendiri. Nyeri punggung bawah juga merupakan penyebab tersering pembatasan aktivitas dan ketidakhadiran seseorang dalam bekerjanya, dan hal ini tentu akan menjadi beban selain bagi individu itu sendiri, juga bagi keluarga, komunitas, bidang industry, dan pemerintahan. Sekitar 5% - 15% nyeri punggung bawah disebabkan oleh penyebab yang spesifik, seperti fraktur osteoporosis, infeksi dan neoplasma, sedangkan 85% - 95% sisanya dikarenakan oleh penyebab yang tidak diketahui (Duthey, 2013)

B. Rumusan Masalah

Apakah kualitas pelayanan fisioterapi berhubungan terhadap kepuasan pasien pada kasus *low back pain* akut di Klinik NK Health Fisioterapi Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien *low back pain* di Klinik NK Health Fisioterapi Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik: penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.
2. Manfaat praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Universitas Esa Unggul dan Klinik NK Health Fisioterapi, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi di Klinik NK Health Fisioterapi yang diberikan.



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul