

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan.

Kesehatan telah menjadi bagian penting bagi masyarakat, dengan kesehatan yang maksimal maka seseorang akan menjalankan aktivitasnya dengan baik. Tubuh yang sehat merupakan sebuah keinginan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal. Salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Heri dan Misniari, 2019).

Pelayanan kesehatan yang optimal akan memberikan kepuasan bagi pasien. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapan (Ningrum *et al.*, 2014). Dengan demikian kepuasan seseorang pasien ditentukan oleh aktivitas layanan yang di berikan oleh klinik atau rumah sakit. Indikator kepuasan pasien yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antara manusia dan kepuasan sistem layanan kesehatan. (Pohan, 2015)

Salah satu indikator kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif

dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan baik dipuskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan di fasilitas kesehatan adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Dengan demikian semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik atau rumah sakit maka akan memberikan kepuasan kepada pasien (Ningrum *et al.*, 2014). Menurut Azwar 2016 dalam Yanus, (2018) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Manfaat peningkatan kepuasan pasien yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dapat meningkatkan pendapatan, meningkatkan pelayanan dan kepuasan dapat mendukung keperluan pembiayaan masa depan, mengembangkan pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta meningkatkan pelayanan dan kepuasan dapat meningkatkan ukuran kinerja (Julius dan Nandan, 2020).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, menyatakan bahwa upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan fisioterapi harus dilakukan secara terus menerus dan berkala merujuk pada pengelolaan keseluruhan manajemen mutu rumah sakit/fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi diatur juga terkait indikator mutu untuk kepuasan pasien yaitu 80% .

Sudah sejak lama kepuasan pengguna menjadi pemikiran para pakar manajemen kesehatan. Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value*

berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu maka kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pengguna layanan mengatakan *value* mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, maka kepuasan pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang menjamin memberikan kesembuhan kepada mereka. Pengguna yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman-temannya, keluarga dan tetangganya. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan. Ditengarai, masi banyak petugas kesehatan yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip tentang jaminan mutu pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2021). Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, bila pelayanan semakin tinggi maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi sehingga menguntungkan bagi perusahaan. (Tjiptono dan Chandra, 2019)

Pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan diunit rawat jalan Medical Care Malaysia tahun 2015, diperoleh angka kepuasan pasien yaitu 59,2% dalam hal ini yang terendah dalam hal pelayanan orientasi, khususnya waktu konsul yang dihabiskan bersama dokter selama konsultasi (Ganasegeran *et al.*, 2015). Pengukuran kepuasan pasien Virtual Clinic Saudi Arabia di era pandemic covid-19 tahun 2021, diperoleh angka kepuasan pasien yaitu 68,1%. Faktor-faktor yang secara statistic terkait signifikan dengan kepuasan pasien yaitu jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan dan mendapat informasi yang baik (Alharbi *et al.*, 2021). Pengukuran kepuasan pasien di poli klinik fisioterapi PKU Muhammadiyah Yogyakarta diperoleh hasil kepuasan pasien pelayanan fisioterapi yaitu 67,1% (Noviana, 2011). Hasil yang diperoleh belum mencapai standar mutu pelayanan fisioterapi tentang kepuasan yaitu 80%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningrum *et al.*, (2014) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan berdasarkan

dimensi reliability pasien di Klinik THT Rumkital Surabaya kurang dari setengah responden menyatakan baik. Mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* di Klinik THT Rumkital Surabaya sebagian besar menyatakan cukup baik. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Astari *et al.*, (2021) menyatakan bahwa pada pandemic covid-19, secara keseluruhan mutu pelayanan keperawatan di Pusat Layanan Kesehatan Mata Cicendo baik, ditunjang dari hasil yang paling tinggi pada dimensi *responsiveness* dan diikuti dengan *assurance*. Akan tetapi berdasarkan analisis kesenjangan diperlukan peningkatan pada empat dimensi dengan kesenjangan negative, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Sektor pelayanan kesehatan adalah sektor yang paling terdampak pandemi covid-19 dan pada era new normal harus pula mempersiapkan diri. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus mulai memikirkan langkah yang akan diambil untuk tetap merawat pasien di masa pandemi covid-19 dengan meningkatkan mutu pelayanan. Setidaknya, terdapat tiga hal utama yang dilakukan oleh setiap pelayanan kesehatan. Pertama, peningkatan prosedur keamanan yang lebih ketat. Langkah ini meliputi sterilisasi masif disetiap sudut ruangan, penggunaan masker terhadap pasien yang datang berobat, pengaturan jadwal kunjungan. Kedua, penyesuaian dalam pelayanan, penggunaan telemedicine atau virtual care akan dilakukan oleh pelayanan kesehatan untuk meminimalisasi tatap muka antara pasien dan tenaga kesehatan. Ketiga, persiapan untuk menghadapi kemungkinan gelombang kedua, persiapan ini sangat penting mengingat resiko penularan dimasyarakat masi terjadi. Pelayan kesehatan perlu menyiapkan protokol yang jelas, tambahan tenaga kesehatan bila diperlukan dan penutupan kembali beberapa layanan jika setuasi memburuk (Anies, 2020).

Klinik Sasana Husada merupakan klinik pratama yang menyediakan pelayanan kesehatan pada khususnya pelayanan fisioterapi. Klinik Sasana Husada mulai pada tahun 1970 di Jakarta Selatan, klinik menyediakan berbagai pelayanan kesehatan keluarga antara lain: fisioterapi, okupasi terapi, terapi wicara dan dokter umum.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan membagikan kuesioner *customer feedback* Klinik Sasana Husada, kepuasan pasien pada pasien rawat jalan pelayanan fisioterapi pada bulan Januari sampai Maret 2021 untuk kepuasan pasien diperoleh hasil 76%, dimana ada sekitar 24% yang merasa kurang puas dengan pelayanan fisioterapi yang diberikan di Klinik Sasana Husada adapapun alasan pasien kurang puas yaitu pelayanan yang diberikan tidak cepat, kurangnya informasi seputar tindakan fisioterapi yang diberikan, evaluasi tindakan tidak diinformasikan dengan jelas dan tempat parkir yang sempit. Sehingga jika ketidakpuasan pasien pelayanan fisioterapi di Klinik Sasana Husada dibiarkan maka akan memberikan dampak pada meningkatnya keluhan pasien, dan menyebabkan penurunan jumlah pasien. Kemudian hasil kepuasan pasien 76% yang diperoleh belum mencapai target atau standar yang ditetapkan berdasarkan permenkes yaitu kepuasan pasien 80% sehingga berdasarkan hasil tersebut program mutu pelayanan belum berjalan dengan baik.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian tentang kepuasan pasien dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Fisioterapi di Era Pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi angka kepuasana pasien Klinik Sasana Husada dari bulan januari sampai maret 2021 yaitu 76% hasil tersebut belum mencapai target yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi yaitu 80% dan juga dengan kondisi negara Indonesia yang lagi dihadapkan pada pedemik covid-19 yang mengharuskan setiap tempat pelayanan kesehatan menerapkan satandar mutu yang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik mengambil judul “ Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Fisioterapi di Era Pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien pelayanan fisioterapi Klinik Sasana Husada ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta ?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta ?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta ?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta ?
6. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *tangibles* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi di era pandemic Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien pelayanan fisioterapi Klinik Sasana Husada Jakarta.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *reliability* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *responsiveness* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *assurance* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *empathy* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.
6. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu *tangibles* di era pandemi Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman ilmiah, serta diharapkan mampu mengutarakan asumsi terkait permasalahan mengenai analisis mutu pelayanan terkait kepuasan pasien di era pandemic Covid-19.

1.5.2 Bagi instansi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumber informasi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

1.5.3 Bagi tempat penelitian

Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien dan memperluas cakupan pelayanan melalui upaya meningkatkan mutu pelayanan di era pandemic Covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi di era pandemi covid-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Oktober 2020. Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Sasana Husada Jakarta. Penelitian ini didasarkan angka kepuasan pasien Klinik Sasana Husada bulan januari sampai maret kepuasan pasien Klinik Sasana Husada 76% hal ini belum mencapai target yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi yaitu 80%. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian *observational deskriptif* dengan desain penelitian *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan yakni mengguna *non-probability sampling* atau *non random sampling*. Cara pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan analisis data dengan menggunakan metode univariat . Sampel dalam penelitian 62 orang yaitu pasien-pasien rawat jalan pelayanan general fisioterapi Klinik Sasana Husada Jakarta.