

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk dan untuk mewujudkan derajat kesehatan optimal serta merupakan andil yang besar bagi pengembang sumber daya manusia sebagai modal dasar pembangunan. Dalam hal ini rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu pengelolaan rumah sakit harus berorientasi pada konsumen dalam arti seluruh upaya peningkatan mutu pelayanan harus senantiasa mengacu pada tuntutan pengguna jasa.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya. Rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Tujuan dari pelayanan kesehatan dirumah sakit itu sendiri adalah untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*customer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*), interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan

pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healthy care*) (Satrianegara dan Saleha, 2009).

Menurut Satrianegara MF (2014) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan tetap memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Mengenai mutu pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, ada dua aspek yang mempengaruhinya yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2012).

Kepuasan pasien adalah fenomena multidimensi yang meliputi faktor-faktor berikut: (1) faktor terkait pasien; (2) faktor terkait fisioterapis; dan (3) faktor lainnya. Tingkat kepuasan pasien bervariasi sesuai kondisi penyakit, kepuasan umumnya lebih tinggi pada pasien dengan kondisi akut dari pada mereka dengan kondisi kronis, mungkin karena mereka dengan kondisi akut lebih optimis tentang hasil mereka. Usia pasien juga tampaknya menjadi faktor penting, dengan pasien yang lebih tua terhadap jasa pelayanan fisioterapi mereka lebih menghargai pemberi layanan fisioterapi. Dengan lebih lanjut orang yang lebih tua mungkin memiliki harapan yang lebih rendah dari pada pasien yang lebih muda (Tennakon, 2014).

Faktor yang terkait selanjutnya mengacu pada jenis kelamin, perempuan lebih banyak kepuasan dari pada laki-laki. Penentu lainnya adalah dengan kepuasan proses perawatan atau pun pelayanan. Variabel proses utama yang menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi adalah durasi yang memadai, frekuensi perawatan atau tindakan. Selain faktor-faktor yang berhubungan dengan pasien dan fisioterapis, kepuasan pasien juga terkait dengan organisasi

dan infrastruktur fasilitas tindakan fisioterapi. Tindakan fisioterapi yang terorganisir dengan baik adalah penentu kepuasan pasien yang tinggi. Pasien lebih puas jika layanan fisioterapi mudah diakses dalam hal lokasi, parkir, serta jam tindakan. Melibatkan staf administrasi yang membantu, dan dikaitkan dengan waktu yang rendah dan tempat yang berstandar tinggi. Kepuasan pasien juga dikaitkan dengan jenis fasilitas, dimana pasien lebih puas di klinik swasta atau rumah sakit swasta dibandingkan yang lain.

Fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak peralatan (*physics*, elektroterapeutis dan mekanis) pelatihan fungsi dan komunikasi (Permenkes, 2015).

Bagian Fisioterapi dianggap sebagai bagian penting dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan Fisioterapi bagi pasien di pusat rehabilitasi. *World Health Organization* (WHO) telah mendefinisikan layanan rehabilitasi sebagai pelopor, dinamis, terbatas, dan proses tujuan yang mengidentifikasi individu yang menderita gangguan dan membantu dia untuk mencapai tingkat tingkat optimal fisik, mental, kognitif, dan kinerja sosial. Selain itu, layanan rawat jalan fisioterapi dilakukan di pusat-pusat rehabilitasi rawat jalan, layanan tersebut menyediakan paket rehabilitasi bagi pasien dan membantu mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dalam rangka untuk memenuhi tujuan mereka. Salah satu dari layanan rehabilitasi fisioterapi ini yaitu tindakan yang diperuntukan bagi pasien setelah menjalani bedah ortopedi.

Bedah ortopedi adalah cabang ilmu kedokteran yang mempelajari dan memberikan intervensi pada penderita dengan kondisi cedera akut atau kronis akibat suatu trauma serta gangguan lain pada sistem muskuloskeletal seperti infeksi dan peradangan lokal, neoplasma, degeneratif, gangguan metabolik, serta gangguan kongenital, dengan melakukan intervensi secara bedah atau nonbedah, (Helmi, 2012).

Kualitas layanan penanganan pasien fisioterapis pada kondisi post operasi ortopedi juga sangat penting untuk diketahui bersama tentang hal kepuasan

pasien. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang pelayanan fisioterapis pada kondisi post operasi ortopedi dengan menggunakan alat ukur *the MedRisk Instrumen for Measuring Patient Satisfaction* (MRPS) dengan kuisisioner 18 item tentang aspek-aspek yang spesifik dari tindakan fisioterapis dan 2 item tentang kepuasan secara keseluruhan. Setiap item mencetak pada skala 1 (sangat tidak setuju) dan 5 (sangat setuju). Nilai rata-rata dari 1 sampai 18 memberikan ukuran kepuasan pasien, dimana 1 menunjukkan ketidakpuasan tinggi dan 5 menunjukkan kepuasan tinggi. MRPS telah divalidasi untuk digunakan dalam populasi pasien pada kondisi post operasi ortopedi.

B. Identifikasi Masalah

Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan (Azwar, 2007).

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan membuat janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *ansurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pasien), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *service quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien pada kondisi post operasi ortopedi?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien post operasi ortopedi.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Memperluas wawasan peneliti dan pengetahuan tentang hubungan pelayanan fisioterapis terhadap kepuasan pasien pada kondisi post operasi ortopedi.

2. Bagi Instituti Pendidikan

Sebagai referensi dan bahan kajian untuk studi kasus di masa yang akan datang.

3. Bagi Pasien, Masyarakat dan rumah sakit

- a. Sebagai sumber informasi mengenai sistem pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- b. Sebagai referensi atau acuan untuk dapat meningkatkan kuliatas pelayanan terhadap kepuasan pasien.



Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

gul

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

gul



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

gul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

gul



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa