

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kemenkes RI, 2020).

Kualitas pelayanan pasien merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Akibatnya, rumah sakit harus mengembangkan dan mengelola sistem untuk menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada (Berampu, 2021).

Informasi Tahun 2022 dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Di Indonesia, 60% rumah sakit belum menetapkan standar pelayanan yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat dan memenuhi persyaratan pelayanan yang efektif. Kementerian Kesehatan menetapkan Standar Pelayanan Minimal Kepuasan Pasien lebih dari 95% secara nasional untuk pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien di bawah 95% dianggap menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tersebut belum optimal atau tidak memenuhi persyaratan dasar (Kemenkes RI, 2022).

Acuan manajemen mutu rumah sakit/fasilitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, yang menyebutkan bahwa upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien di pelaksanaan pelayanan fisioterapi harus dilakukan secara terus menerus dan berkala. Indikator mutu 80% untuk kepuasan pasien juga diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi (Kemenkes RI, 2015).

Dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Muninjaya, 2016). Penelitian Berampu (2021) bahwa ada hubungan dimensi fisik berwujud, reliabilitas *responsiveness*, *assurance*, empati dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapis. Dimensi *assurance* paling banyak dominan kualitas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien.

Fisioterapi berperan besar dalam pelayanan kesehatan yang ditujukan 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, *elektroterapeutis* dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pelayanan

kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif dan pelayanan kesehatan rehabilitatif (Kemenkes RI, 2015).

Penelitian Rahayu (2023) tentang kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi bahwa ada hubungan yang signifikan kualitas layanan dengan kepuasan pasien fisioterapi artinya jika kualitas layanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sejalan dengan penelitian Ihsan (2023) pada pelayanan fisioterapi di RSUD Kota Kendari dalam kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi kepuasan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena belum optimalnya pelayanan fisioterapis.

Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan mempengaruhi berapa lama layanan akan diberikan dan jika kepuasan pasien tinggi, maka layanan kemungkinan akan berlanjut untuk jangka waktu yang lama (Ihsan 2021). Jumlah Pelayanan fisioterapi di RSUD Abepura tahun 2019 sebanyak 6.324 orang, tahun 2020 sebanyak 5.432, tahun 2021 sebanyak 7.324 dan tahun 2022 menurun sebanyak 4.324 orang. Hal ini menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien.

Hasil wawancara pada salah satu tenaga kesehatan bahwa beberapa pasien tidak melanjutkan terapi tanpa adanya informasi dan meminta rujukan ke rumah sakit lain. Selain itu dari hasil observasi pada bulan Agustus 2023 dari 6 orang pasien, pasien yang diwawancara ini memiliki keluhan seperti, waktu terapi yang kurang, terapis dalam menjelaskan penyakit terlalu terburuburu, ruang terapi yang sempit, dimana ruang tindakan dan ruang pemeriksaan tidak terpisah dan ruang tunggu kurang memadai.

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, ketika pelayanan tidak tepat waktu akan mengakibatkan pasien tidak puas dengan pelayanan, tanggap, mampu mengobati keluhan dan mencegah berkembangnya penyakit, pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Fatrida & Andesma, 2019).

Survei mutu pelayanan peneliti perlu lakukan karena pelayanan di poliklinik fisioterapi RSUD Abepura belum pernah diteliti sebelumnya dengan kondisi gedung dan letak maupun sarana serta prasarana yang ada dengan cara pengukuran mutu pelayanan merupakan ekspresi terhadap dari layanan kesehatan yang diberikan apakah layanan kesehatan yang didapatkan sudah sesuai dengan kebijakan RSUD Abepura dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Mutu Pelayanan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah Bagaimanakah Gambaran Mutu Pelayanan Di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran mutu pelayanan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui mutu pelayanan berdasarkan keandalan terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.
- b. Mengetahui mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.
- c. Mengetahui mutu pelayanan berdasarkan jaminan terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.
- d. Mengetahui mutu pelayanan berdasarkan perhatian terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.
- e. Mengetahui mutu pelayanan berdasarkan bukti fisik terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan tentang mutu pelayanan pada pelayanan kesehatan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura.

### **2. Bagi instansi Pelayanan Kesehatan**

Sebagai tambahan informasi dan masukan pada instansi pelayanan kesehatan khususnya pada layanan kesehatan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura.

### **3. Bagi Instansi Pendidikan**

Sebagai salah satu sumber referensi dan sumber kepustakaan tentang gambaran mutu pelayanan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura

#### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai bahan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai data pembandingan pada penelitian dengan topik yang sama.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

| No | Judul/Peneliti/Tahun   | Metode Penelitian                                | Hasil Penelitian   |
|----|--|--|--|
| 1  | Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Waena Kota Jayapura/Fani Febi Kamiroki/2017  | Kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> | Faktor kualitas pelayanan di Puskesmas Waena yang berhubungan dengan kepuasan pasien meliputi akses terhadap pelayanan kesehatan ( <i>p-value</i> 0,017, efektivitas ( <i>p-value</i> 0,013; hubungan dengan petugas ( <i>p-value</i> 0,000), efisiensi ( <i>p-value</i> 0,033), kelangsungan pelayanan ( <i>p-value</i> 0,002) dan keamanan ( <i>p-value</i> 0,008). Sedangkan faktor kualitas pelayanan di Puskesmas Waena yang tidak berhubungan adalah kompetensi teknis ( <i>p-value</i> 0,062; RP: 1,763 1,102–2,820) dan kenyamanan ( <i>p-value</i> 1,000; RP:1,056 (0,567–1,966).   |
| 2  | Gambaran Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Abepura/Glend Terok/2022  | Kuantitatif                                      | Kepuasan pasien peserta BPJS berdasarkan kehandalan pada pelayanan kesehatan yang puas sebanyak 64 orang (65,3%) dan kurang puas sebanyak 34 orang (34,7%). Berdasarkan daya tanggap sebagian besar puas sebanyak 56 orang (57,1%) dan kurang puas sebanyak 42 orang (42,9%). Berdasarkan jaminan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura sebagian besar puas sebanyak 66 orang (67,3%) dan kurang puas sebanyak 32 orang (32,7%). Berdasarkan perhatian sebagian besar puas sebanyak 64 orang (65,3%) dan kurang puas sebanyak 34 orang (34,7%). Berdasarkan bukti langsung Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura sebagian besar puas sebanyak 50 orang (51%) dan puas sebanyak 48 orang (49%). |
| 3  | Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien <i>Low Back Pain Spondylosis Lumbalis</i> di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed/ Surya Syahputra Berampu/2021 | Kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> | Ada hubungan dimensi fisik berwujud dengan dimensi kepuasan pasien ( <i>p value</i> = 0,002), ada hubungan dimensi reliabilitas dengan dimensi kepuasan pasien ( <i>p value</i> = 0,015), ada hubungan dimensi responsiveness dengan dimensi kepuasan pasien. kepuasan pasien ( <i>p value</i> = 0,030), ada hubungan dimensi assurance dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> = 0,007), ada hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> = 0,086) dan hasil multivariat menunjukkan, dimensi assurance paling banyak dominan kualitas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien (rasio prevalensi 10,543).   |
| 4  | Gambaran Mutu Pelayaan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura/Anike Wendy/2023   | Kuantitatif                                      | Mutu pelayanan berdasarkan kehandalan pada Pelayanan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura yang puas sebanyak 52 orang (68,4%) dan kurang puas sebanyak 24 orang (31,6%). Mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap pada Pelayanan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura puas sebanyak 42 orang (55,3%) dan kurang puas sebanyak 34 orang (44,7%). Mutu pelayanan berdasarkan jaminan pada Pelayanan poliklinik fisioterapi  |

---

di RSUD Abepura sebagian besar puas sebanyak 45 orang (59,2%) dan kurang puas sebanyak 31 orang (40,8%). mutu pelayanan berdasarkan perhatian pada Pelayanan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura sebagian besar puas sebanyak 43 orang (56,6%) dan kurang puas sebanyak 33 orang (43,4%). Mutu pelayanan berdasarkan bukti langsung Pada Pelayanan poliklinik fisioterapi di RSUD Abepura sebagian besar puas sebanyak 43 orang (56,6%) dan kurang puas sebanyak 33 orang (43,4%).

---