

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Memiliki kesehatan yang baik merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap orang karena kesehatan memungkinkan mereka untuk menjalani kehidupan sehari-hari secara normal. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, tuntutan, harapan, dan persyaratan mereka terhadap perawatan kesehatan juga akan meningkat (Wulandari, 2018). Melihat kondisi tersebut, penyedia layanan kesehatan, termasuk rumah sakit, harus meningkatkan standar pelayanan dan menjamin kepuasan pasien (Meilasari, dkk. 2018).

Kepuasan pasien adalah keadaan senang terhadap hasil pelayanan yang diterima karena memenuhi atau melampaui harapan atau pikiran pasien. Kepuasan pasien, menurut Satrianegara (2014), merupakan penilaian positif terhadap berbagai dimensi pelayanan. Semua layanan perawatan pasien, sebagian layanan rawat inap atau rawat jalan, satu jenis layanan dalam layanan yang lebih besar, atau keseluruhan sistem layanan rumah sakit dapat dimasukkan dalam evaluasi.

Upaya pelayanan harus mampu memberikan kepuasan dan bukan hanya penyembuhan, maka kepuasan pasien merupakan tanda dari beberapa aspek mutu pelayanan. Karena pengaruh survei terhadap pemasaran rumah sakit, penting untuk memahami survei kepuasan pasien. Ketika pasien mempelajari sesuatu yang baru dan menganggapnya bermanfaat, mereka cenderung akan menceritakannya kepada teman dan kerabat mereka. Layanan rumah sakit akan ditingkatkan sebagai hasil dari masuknya pasien baru yang tertarik melalui promosi dari mulut ke mulut yang positif. Ketika pasien senang dengan perawatan yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali untuk

kunjungan berikutnya atau mencari perawatan tambahan (Ulfa, 2018).

Menurut Peraturan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan, rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Semua jenis penyakit dan spesialisasi medis dapat ditangani di rumah sakit umum. Selain itu, menurut Permenkes (2019), rumah sakit pemerintah sebagian besar bekerja sama dengan instansi pemerintah lain atau sektor kesehatan sebagai unit pelaksana teknis instansi pemerintah. Capaian mutu pelayanan yang tinggi menunjukkan seberapa baik rumah sakit telah melaksanakan tugasnya. Agar hal tersebut dapat tercapai, rumah sakit perlu dikelola dengan baik oleh staf yang berkualifikasi serta memiliki prasarana dan sarana pendukung. Menurut Rahmiati dan Femesvari (2020), kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti mutu pelayanan yang diberikan.

Tingkat baik buruknya suatu hal merupakan pengertian mutu. Mutu diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan klien (memenuhi kebutuhannya). Menurut Listiyono (2015), mutu pelayanan juga merupakan konsep yang tidak berwujud, yaitu sesuatu yang dapat dirasakan, bukan dilihat. Mutu, menurut Goesth dan Davis dalam Tjiptono (2011), merupakan kondisi yang terus berubah terkait dengan objek yang memenuhi atau melampaui harapan dalam kaitannya dengan orang, lingkungan, dan layanan. Hal ini didukung oleh pernyataan Goesth dan Davis.

Hubungan yang positif antara lembaga penyedia jasa dengan kliennya akan terwujud melalui kepuasan pasien, mendorong terjadinya rujukan dari mulut ke mulut, dan keinginan untuk melakukan konsultasi lanjutan. Pusat kesehatan niscaya akan memperoleh manfaat dari hal ini (Rahmiati & Femesvari, 2020). Dalam penyelenggaraan

pelayanan kesehatan yang bermutu, agar tercapai kepuasan tersebut, maka harus diikuti oleh kelima karakteristik mutu, yaitu daya tanggap, kepastian, nyata (sarana dan prasarana), empati (kepedulian), dan keandalan (reliabilitas).

Di antara sekian banyak layanan medis yang ditawarkan oleh rumah sakit, instalasi radiologi merupakan salah satu yang terpenting. Untuk mendukung diagnosis, terapi, atau rencana perawatan, serta evaluasi dan pengendalian, radiologi merupakan komponen penting dalam praktik medis sehari-hari (Elvina, 2018). Spesialisasi medis radiologi memanfaatkan sinar radiasi mekanis atau elektromagnetik secara ekstensif untuk memberikan gambaran jarak dekat dari anatomi manusia. Deteksi dini penyakit melalui uji radiologi meningkatkan hasil perawatan dan prognosis pasien. Kemajuan teknologi di bidang fisika, kimia, biologi, elektronika, dan komputer berdampak signifikan pada pengembangan peralatan pencitraan diagnostik, yang dapat dimanfaatkan untuk jenis evaluasi ini. Meskipun radiologi berperan penting dalam diagnosis, radiologi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap terapi intervensional, seperti biopsi untuk berbagai perawatan lain seperti lisis (yang secara bertahap mengurangi gejala penyakit akut) atau rekanalisasi (yang menghilangkan penyumbatan pada pembuluh darah) (Kartawiguna & Gergiana, 2011)

Temuan penelitian sebelumnya menguatkan isu ini; misalnya, Hayati et al. (2013) menemukan bahwa hasil medis dan non-medis berkorelasi kuat dengan kualitas layanan. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit meliputi staf yang ramah, layanan yang nyaman, komunikasi yang baik antara dokter dan pasien, peralatan medis yang memadai dan berkualitas tinggi, lingkungan klinis yang memenuhi standar, dan perawatan yang murah. Ketika pasien merasa senang dengan tingkat pelayanan yang diterimanya, mereka cenderung akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Survei pendahuluan dilakukan oleh penulis, yang menemukan bahwa jumlah pasien telah menurun dalam tiga bulan terakhir. Bermula pada bulan Desember dengan 2.404 pasien, jumlah pasien radiologi meningkat menjadi 2.591 pada bulan Januari, dan kemudian menurun lagi menjadi 2.449 pada bulan Februari. Pola ini berlanjut selama beberapa bulan terakhir, menurut data dari RSUD Arifin Achmad di Provinsi Riau. Beban pasien yang tidak stabil di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad di Provinsi Riau merupakan akibat langsung dari perawatan yang kurang baik yang diterima pasien di sana. Karena tingginya jumlah pasien dan terbatasnya jumlah staf di RS Arifin Achmad, banyak pasien yang tidak puas dengan jam operasional RS yang tidak sesuai dengan jadwal. Selain itu, fasilitas RSUD Arifin Achmad juga kurang memadai sehingga banyak pasien yang dirujuk ke RS lain yang fasilitasnya sudah memadai. Meskipun sebagian pasien merasa puas dengan pelayanan RSUD Arifin Achmad, namun banyak pasien yang menilai pelayanan RSUD Arifin Achmad kurang baik karena adanya tanggapan yang kurang sopan dari beberapa radiografer atau staf RSUD Arifin Achmad kepada pasien sehingga pasien merasa kurang nyaman dalam menerima pelayanan. Peneliti bermaksud untuk melanjutkan penelitian tentang "**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**" berdasarkan latar belakang dan uraian di atas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengetahui bagaimana kepuasan pasien di instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

a. Bagi Peneliti

Mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara pasien yang bahagia dengan pelayanan yang bermutu di Instalasi Radiologi Bagi Peneliti, serta pemahaman penulis sendiri yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini.

b. Bagi Institusi

Untuk meningkatkan pemahaman, kinerja, dan mutu pendidikan, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber data dan referensi kepustakaan.

c. Bagi Keilmuan

Instalasi Radiologi dapat memanfaatkan informasi ini untuk lebih memahami tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.