

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan kesehatan adalah ukuran kesempurnaan pelayanan yang diberikan, dan perspektifnya dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang yang diambil, yaitu dari pemakai jasa pelayanan, penyelenggara pelayanan, dan penyandang dana mutu. Pendekatan multidimensi ini mengakui kompleksitas mutu pelayanan kesehatan dan pentingnya mempertimbangkan berbagai aspek untuk memastikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi semua pihak terkait. (Ulumiyah, 2018).

Menurut Toruan (2017) dalam Layli (2022) mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai kepuasan pemakai jasa, terutama pasien dan keluarganya. Standar dan kode etik profesi menjadi pedoman dalam menentukan mutu pelayanan, dan peningkatan yang berkelanjutan perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan. Faktor-faktor seperti perhatian dokter dan perawat, sikap ramah, dan komunikasi yang baik memainkan peran kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standard, memberikan perhatian, dan memastikan komunikasi yang baik untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal.

Mutu pelayanan kesehatan memiliki dampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan, semakin besar juga rasa puas yang dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien ini kemudian menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan demikian, meningkatkan mutu pelayanan dapat menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai standar pelayanan kesehatan yang optimal. (Saputra & Ariani, 2019).

Menurut Nusa et al., (2018) mutu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan dua aspek utama: pertama, tingkat kepuasan pasien yang dicapai

sesuai dengan standar kepuasan rata-rata populasi; kedua, kesesuaian penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya memenuhi ekspektasi pasien tetapi juga mematuhi regulasi dan standar profesional yang berlaku.

Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan menjaga dan mengembangkan mutu pelayanan di instansi kesehatan. Hal ini tidak hanya menguntungkan pasien dan keluarganya, tetapi juga memberikan manfaat bagi instansi penyedia pelayanan kesehatan. Reputasi yang baik terkait mutu pelayanan akan tersebar di masyarakat, menjadikan institusi tersebut sebagai referensi atau rujukan utama ketika masyarakat membutuhkan layanan kesehatan. (Ahmad, 2019).

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standard kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). (Rahmiati & Temesvari, 2020)

Pasien rawat inap adalah individu yang membutuhkan perawatan medis berkelanjutan di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, yang memerlukan penginapan untuk observasi, diagnosis, pengobatan, perawatan, atau rehabilitasi.

Jetslin Simbolon dan Selviani Damayanti (2022) menyatakan bahwa pasien rawat inap memerlukan perawatan intensif atau observasi akibat kondisi medis yang serius. Proses perawatan ini mencakup seluruh tahapan pengobatan, dimulai dari saat pasien masuk ke ruang perawatan hingga mereka dinyatakan pulih. Sementara itu, Agusianita, Hasanudin Nuru, dan Des Metasari (2023) menekankan bahwa pelayanan rawat inap mencakup observasi, diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi medis. Pasien harus tinggal

di ruang rawat inap rumah sakit minimal satu hari untuk mendapatkan perawatan yang memerlukan pemantauan intensif.

Berdasarkan hasil data studi pendahuluan di RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru terdapat pada bulan November 2023 dengan jumlah pasien rawat inap lebih sedikit daripada pasien rawat jalan. Jumlah pasien rawat inap sebanyak 61 responden dengan indeks kepuasan pasien rawat inap sebanyak 85%, berarti masih terdapat 15% yang menyatakan tidak puas pada indeks kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan latar belakang bahwa rumah sakit sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan bagi pasien dimana mutu layanan sangat penting bagi pasien, maka dari itu penulis ingin meneliti “Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mutu pelayanan pasien rawat inap di RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk menganalisis mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui Dimensi Kehandalan pada Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru
2. Mengetahui Dimensi Ketanggapan pada Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru
3. Mengetahui Dimensi Jaminan pada Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru
4. Mengetahui Dimensi Empati pada Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru
5. Mengetahui Dimensi Bukti Fisik pada Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman terkait hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap sebagai media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan.

### **1.4.2 Bagi Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RS Tk.IV Guntung Payung Banjarbaru pihak terkait lainnya dalam membuat kebijakan untuk penanggulangan masalah pelayanan di unit rawat inap.

### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu atau penelitian lebih lanjut.