

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pentingnya pembangunan kesehatan sebagai investasi utama bagi pembangunan sumber daya manusia Indonesia tidak dapat dipungkiri lagi. Untuk mencapai hal ini, diperlukan perencanaan pembangunan kesehatan yang terstruktur, terarah, terpadu, dan komprehensif. Selain itu, keterlibatan sebagai sektor dan seluruh komponen bangsa juga sangat dibutuhkan dalam pelaksanaannya (Kemenkes 2023). Pelayanan kesehatan adalah tindakan yang dilakukan secara perorangan atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, menjaga serta menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat umum (Claudia 2020).

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang dari perbandingan kesenangan terhadap suatu layanan produk dan aktivitas dengan memunculkan harapan yaitu kepuasan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan lingkungan dan fasilitas yang tersedia (Nurhasma *et al.*, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan diharapkan pula pasien semakin puas terhadap layanan yang diberikan. Pada dasarnya kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai subjektif tersebut

tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, namun kepuasan pasien tetap didasari dengan kebenaran dan kenyataan yang bersifat objektif sebagai pengalaman pasien saat menerima pelayanan kesehatan (Nurhasma *et al.*, 2021)

Kepuasan pasien sendiri terbentuk melalui pelayanan yang baik dan memuaskan oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan khususnya fisioterapis. Dengan begitu jika terdapat pelayanan yang kurang maka akan menimbulkan perasaan tidak puas yang menimbulkan komplain pada pihak pemberi layanan atau jasa. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di suatu instansi kesehatan menurun (Dewi 2016). Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang akan diberikan juga mempengaruhi jangka waktu yang akan diberikan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi, akan berlanjut dalam jangka waktu yang lama. Jika tingkat kepuasan pasien rendah kemungkinan akan berpengaruh pada perkembangan layanan fisioterapi yang diberikan karena pasien merasa tidak puas serta akan beralih ke layanan lain (Ihsan *et al.*, 2023)

Kepuasan pasien akan memberikan persepsi pada produk perusahaan dimata konsumennya. Faktor kepemimpinan tentunya akan mempengaruhi faktor pelayanan. Dikarenakan hal tersebut, menjadi pimpinan balai kesehatan wajib mengarahkan para pegawai untuk menyampaikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para konsumen yang akan datang (Fauzi *et al.*, 2023) Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama saat membuka usaha. Sebagai penyedia jasa, penting bagi usaha untuk memberikan inovasi yang menarik dan beragam kepada konsumen.

Selain itu, pelayanan yang nyaman juga harus diberikan agar konsumen merasa puas dengan layanan yang sudah diberikan (Elma 2022).

Pelayanan dalam bidang kesehatan sangatlah berperan penting dan mempunyai dampak yang serius. Oleh karena itu, sebagai balai kesehatan harus menyiapkan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Di era saat ini pasti semakin banyak konsumen yang menuntut sebuah balai kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan (Rizal *et al.*, 2021) Kualitas layanan kesehatan adalah penilaian keseluruhan terhadap layanan spesifik yang diberikan oleh perusahaan, yang didasarkan pada perbandingan antara kinerja perusahaan serta harapan dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan tersebut. Saat ini, sektor perkembangan sedang mengalami pertumbuhan yang pesat. Agar dapat mengikuti kemajuan tersebut, penting untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pelayanan yang berkualitas guna memuaskan pasien. Selain itu, fasilitas kesehatan yang tersedia juga harus dapat mendukung kebutuhan pasien selama berobat (Jannah 2019).

Tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mengevaluasi praktik mandiri fisioterapi yang ada di Malang untuk membangun dan mempertahankan keandalan dan responsif pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis ingin mengangkat topik tersebut dengan judul Hubungan Keandalan dan Responsif pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien pada Praktik mandiri Malang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan keandalan dan responsif pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Praktik mandiri di Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui keandalan dan responsive pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada praktik mandiri di Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi keandalan dan responsive pelayanan pada praktik mandiri di Malang
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada praktik mandiri di Malang
- c. Menganalisis hubungan antara keandalan dan responsive pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Praktik mandiri Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti

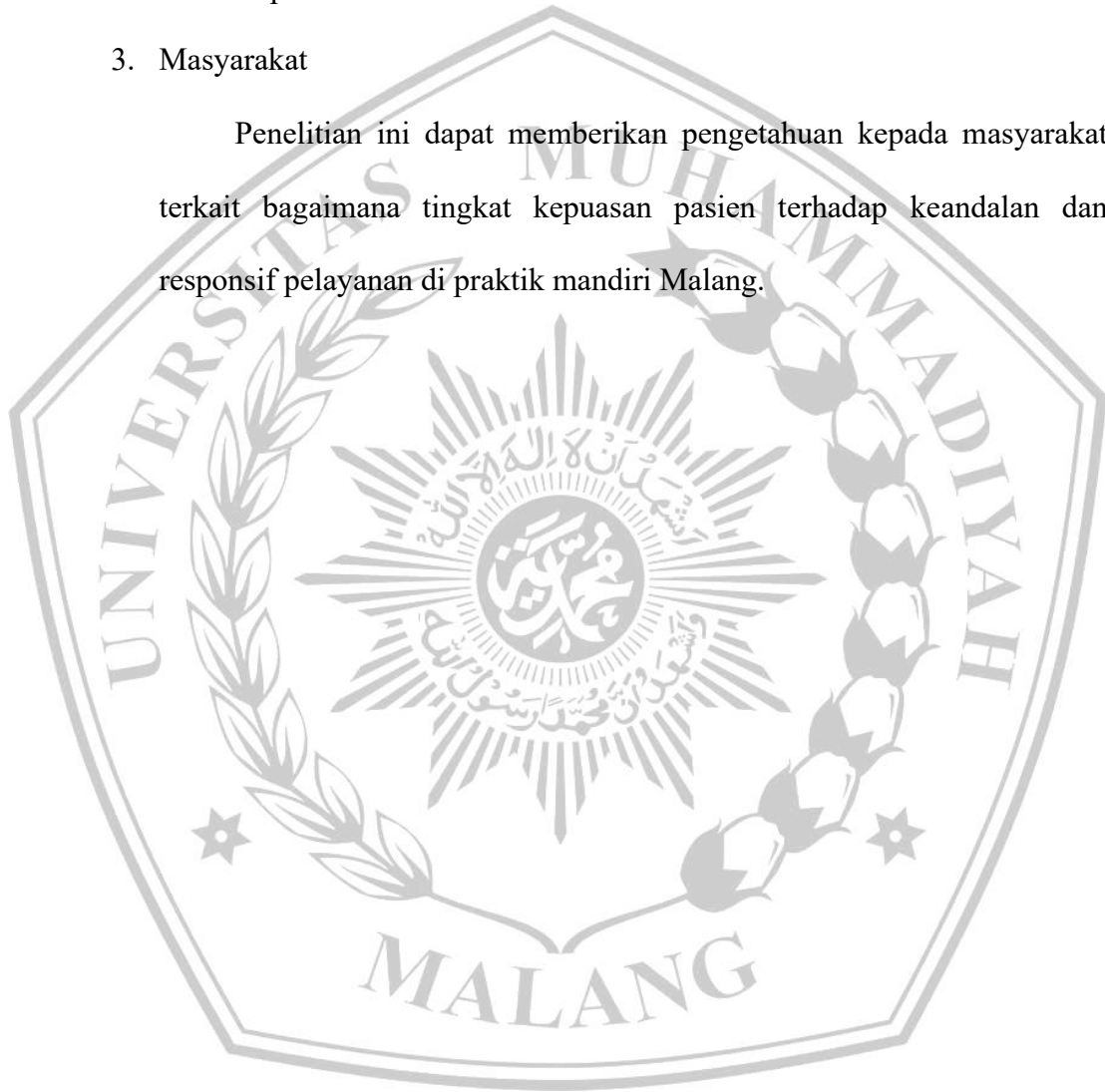
Penelitian ini dapat dijadikan sarana peneliti untuk mengembangkan ilmu pengetahuan juga sebagai salah satu pengaplikasian ilmu yang didapatkan selama di bangku perkuliahan dalam analisis fakta yang terjadi di lapangan khususnya dalam mempelajari faktor-faktor apa saja yang mendasari kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan.

2. Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai acuan pengembangan ilmu, dan sebagai sumber informasi pengetahuan Fisioterapi.

3. Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat terkait bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap keandalan dan responsif pelayanan di praktik mandiri Malang.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

NO	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Armen Patria, Gustop Amatiria (Patria et al., 2017)	Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , 100 sampel penelitian	Hasil analisis <i>gap</i> dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan pasien dalam kategori rendah. Hasil analisa bivariat menunjukan adanya hubungan yang signifikan antara <i>emphaty, tangibility, assurance, reliability, dan responsiveness</i>	Penelitian ini mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah mencari hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien LBP
2.	Rizal, Tri Ani Marwati, Solikhah (Rizal et al., 2021)	Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien : Studi di Unit Fisioterapi	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> . Menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> dengan sampel sebanyak 76 orang	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan tangible ($p=0.018$), reliability ($p=0.010$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$), emphaty ($p=0.001$). analisis bivariat menunjukkan bahwa dimensi kualitas	Penelitian ini menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>

				<p>pelayanan memiliki nilai p value < 0.05 yang berarti signifikan yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien</p>	
3.	<p>Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil (Ibrahim <i>et al.</i>, 2019)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Penelitian observasi dengan teknik <i>purposive sampling</i> didapatkan sebanyak 50 sampel</p>	<p>Variabel kualitas produk dihasilkan nilai p value 0.014 yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan dihasilkan nilai p value 0.187 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>	<p>Penelitian ini meneliti dua variabel yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah mencari hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan</p>
4.	<p>Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, Antonio Imanda (Agustian <i>et al.</i>, 2019)</p>	<p>Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasarharja Putra Cabang Bengkulu</p>	<p>Penelitian kuantitatif dengan teknik analisa data metode survei.</p>	<p>Variabel (X) sistem informasi manajemen dengan Variabel (Y) Kualitas Pelayanan berada di rentang 0,20 – 0,399 yang artinya berpengaruh namun dalam kategori rendah.</p>	<p>Penelitian ini meneliti pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas di suatu perusahaan sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah mencari hubungan antara kualitas pelayanan</p>

					dengan tingkat kepuasan pasien.
5.	Erni Selfiyah, Mohamad Reza, Jerry Maratis (Laowo <i>et al.</i> , 2021)	Hubungan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Kasus Stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan tipe <i>Correlation study</i> . Menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang.	Hasil uji hipotesis didapatkan nilai p value $p < 0,002$ dan $r = 0,552$ yang artinya adanya hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien stroke.	Penelitian ini meneliti pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat sedangkan penelitian yang akan dilakukan meneliti pada kasus LBP di praktik mandiri Sport wilayah Malang.

