

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Penyedia jasa pelayanan kesehatan dewasa ini mengalami persaingan yang semakin ketat. Seiring perkembangan ilmu kedokteran yang semakin pesat dan kebutuhan manusia akan sarana kesehatan semakin meningkat, maka bermunculan berbagai macam sarana kesehatan, sarana kesehatan disini tidak hanya berupa sarana kesehatan yang dibangun pemerintah saja, tetapi ada juga sarana kesehatan yang dibangun swasta seperti klinik dan sebagainya. Dimana sarana kesehatan pemerintah maupun swasta semakin hari semakin bersaing secara sehat dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping itu, meningkatnya pola pikir masyarakat, menyebabkan masyarakat lebih kritis dalam menentukan pilihan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk memperoleh hasil yang maksimal.

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2012) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau pun masyarakat. Pelayanan kesehatan disini adalah sistem yang tercakup dalam pelayanan Fisioterapi, dimana Fisioterapi berperan aktif

dalam upaya meningkatkan kapasitas fisik dan kemampuan fungsional dengan menggunakan modalitas Fisioterapi yang sesuai. Dengan kata lain pelayanan fisioterapi ini dapat dilakukan di instansi-instansi kesehatan salah satunya di Klinik Mandiri.

Klinik Fisioterapi Mandiri adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. (Permenkes,2011). Pada survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani program fisioterapi di Klinik Fisioterapi Mandiri pada bulan juli 2015 sebanyak 48 orang. Setelah dilakukan wawancara terhadap pasien tersebut ternyata masih ada pasien yang mengeluh kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan waktu terapi. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat di mana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan outcome pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional terkini. Untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat

ini sangat penting karena mereka yang merasa kepuasan akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat yang tersebut. mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003). Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu (Prabowo, 2000). Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan

kapasitas pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (*pencegahan*) dan *promotif* (*peningkatan kesehatan*) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan *kuratif* (*pengobatan*) dan *rehabilitatif* (*pemulihan*) (Notoatmodjo.S, 2003).

Dari uraian di atas dapat digambarkan banyak upaya/ strategi oleh perusahaan/instansi kesehatan dalam memenuhi kepuasan pelanggan untuk dapat merebut hati pelanggan. Peneliti memilih lebih meneliti pada klinik fisioterapi mandiri kalasan dari pada rumah sakit dikarenakan beberapa sudut pandang, pertama dikarenakan oleh sudah banyaknya ketidak puasan pasien meliputi berbagai hal mulai dari sesi pendaftaran yang rumit, melakukan sesi tanya jawab dengan dokter dan berjumpa dengan fisioterapi setelah mendapat rujukan dari dokter spesialis dirumah sakit sedangkan di klinik mandiri kalasan mungkin pasien akan merasakan langsung servis yang diberikan oleh fisioterapis nya mulai dari anamnesis dan pemberian intervensi sehingga dapat menghasilkan kepuasan yang diterima oleh pasien. Sehingga Peneliti tertarik untuk meneliti dan melakukan penelitian dengan judul *Hubungan Antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga*. Maka diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan pembaharuan dan meningkatkan mengenai pembahasan permasalahan tersebut sehingga dapat berguna di kemudian hari.

**B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalahnya adalah apakah ada hubungan antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga?

**C. Tujuan Penelitian**

Bertujuan Untuk mengetahui hubungan antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga.

**D. Manfaat Penelitian**

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai pedoman dalam pelaksanaan yang baik dalam memberikan penanganan kepada pasien sehingga akan menimbulkan kepuasan dalam penerapannya pada pelayanan fisioterapi.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian untuk pengembangan diharapkan dapat intisari ilmu pengetahuan tentang permasalahan pelayanan fisioterapi. Hal ini dapat memberitahukan bahwa ada atau tidaknya hubungan antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga.