

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan akupunktur merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan secara optimal di rumah sakit. Pelayanan akupunktur dapat berdiri sendiri dan berintegrasi dengan pengobatan lain yang tersedia di rumah sakit (Saputra, 2012). Akupunktur memiliki fungsi untuk mengatasi gangguan tubuh yang berhubungan dengan saluran nafas, syaraf mata, gangguan pencernaan, saraf dan otot seperti nyeri, kelemahan, kelumpuhan dan radang sendi (WHO, 2008).

Berdasarkan data dari *National Health Interview Survey* pada tahun 2007, sekitar 3,1 juta populasi dewasa dan 150.000 anak mendapatkan akupunktur sebagai terapi penghilang nyeri. Penggunaan akupunktur diperkirakan mengalami peningkatan 3,1% antara tahun 2002-2007, dan angka ini diperkirakan akan terus mengalami peningkatan. Banyak para ahli melakukan penelitian untuk mengetahui fungsi akupunktur dalam menangani berbagai masalah nyeri. Pada tahun 1997, para peneliti menemukan bahwa akupunktur dapat bermanfaat sebagai penghilang nyeri akibat *Carpa Tunnel Sindrom* (CTS). Penelitian terus dikembangkan sebagai pengobatan yang berfungsi untuk menangani berbagai masalah nyeri (*National Center for Complementary and Alternative Medicine*, 2012).

Salah satu gangguan saraf dan otot yang dapat ditangani dengan akupunktur adalah *Low Back Pain* (LBP) (Chou, 2007). LBP adalah masalah

kesehatan yang sering dijumpai di masyarakat. LBP merupakan kondisi yang tidak nyaman disertai nyeri pada pinggang bawah apabila melakukan pergerakan atau mobilitas. Obesitas, stres, dan depresi terkadang dapat memicu terjadinya LBP. Penderita LBP kronis biasanya mengalami ketergantungan dengan beberapa jenis analgesi dan sebagai alasan terbanyak dalam mencari pengobatan (Muttaqin, 2008).

LBP sering dijumpai di negara maju sekitar 70-80% terjadi pada usia produktif dan lansia. Di Amerika angka kejadian LBP pada usia 18-56 tahun terdapat lebih dari 500.000 kasus, prosentase LBP mengalami peningkatan sebanyak 59% dalam kurung waktu lima tahun (Wheeler, 2013). Hampir 70-80% penduduk di negara maju juga pernah mengalami LBP. Setiap tahun 15-45% orang dewasa menderita LBP, dan satu diantara 20 penderita harus dirawat di rumah sakit karena serangan akut. LBP sering terjadi pada umur 35-55 tahun dan hampir 80% penduduk di negara-negara industri pernah mengalaminya. Di Indonesia data epidemiologi kejadian LBP belum ada. Diperkirakan 40% penduduk Jawa Tengah berusia di atas 65 tahun pernah mengalami nyeri pinggang, prevalensinya pada laki-laki sebanyak 18,2% dan pada wanita sebanyak 13,6%. Prevalensi tersebut mengalami peningkatan sesuai dengan meningkatnya usia insidensi berdasarkan kunjungan pasien di beberapa rumah sakit di Indonesia yang berkisar antara 3-17% (Mahadewa, 2009).

Pelayanan akupunktur merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan yang ditawarkan secara terorganisir untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan, Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas kinerja pelayanan terhadap

pelanggan atau pasien setelah mengikuti pengobatan tersebut. Pengukuran pada indikasi kualitas pelayanan kesehatan pada salah satu pelayanan di rumah sakit dapat tercermin pada persepsi pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja produk relatif terhadap ekspektasi pelanggan atau pasien. Apabila kinerja pelayanan yang telah dilakukan tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan atau pasien kecewa dan apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan atau pasien merasakan kepuasan atau jika pelayanan yang telah dilakukan kepada pelanggan atau pasien melebihi ekspektasi maka pelanggan atau pasien akan merasa sangat puas (Kotler, 2008) (Tjiptono, 2009).

Penelitian Arifin (2015) mengatakan kualitas pelayanan yang memiliki dimensi yang berkaitan dengan pelayanan suatu jasa merupakan faktor risiko yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya faktor risiko reliabilitas, faktor risiko daya tanggap, faktor risiko jaminan, faktor risiko empati dan faktor risiko daya tanggap. Peneliti mengatakan bahwa semua faktor risiko memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Kara Guest House. Menurut Avian (2011), mengatakan faktor risiko yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor empati, keamanan, keterampilan dan harga. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa semua faktor risiko tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta merupakan rumah sakit pusat sebagai rumah sakit rujukan tingkat nasional yang berada di Surakarta yang membuka pelayanan akupunktur. Berdasarkan survei di Poli Akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta pada bulan Januari 2016 tercatat 16 (59,25%) penderita LBP dari 27 jumlah kunjungan pasien di poli akupunktur, bulan Februari 2016 tercatat 21 (52,5%) penderita LBP dari 40 jumlah kunjungan pasien di poli akupunktur, bulan Maret 2016 tercatat 27 (50,9%) penderita LBP dari 53 jumlah kunjungan pasien di poli akupunktur. Sedangkan pada bulan April 2016 tercatat 46 (75,4%) penderita LBP dari 61 kunjungan pasien di poli akupunktur.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada 7 pasien LBP yang memilih pelayanan akupunktur, mereka mengeluhkan perlu adanya peningkatan dalam pelayanan yang terdiri atas beberapa faktor risiko yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu faktor risiko reliabilitas, faktor risiko daya tanggap, faktor risiko jaminan, faktor risiko empati, dan faktor risiko bukti fisik.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor risiko yang telah ditentukan. Oleh karena itu faktor risiko tersebut harus diperhatikan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli Akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Surakarta. Berdasarkan latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang “Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien *Low Back Pain* di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah diuraikan di atas, ada beberapa pokok masalah yang akan diteliti pada penelitian ini:

1. Adakah hubungan faktor reliabilitas berpengaruh pada kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
2. Adakah hubungan faktor daya tanggap berpengaruh pada kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
3. Adakah hubungan faktor jaminan berpengaruh pada kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
4. Adakah hubungan faktor empati berpengaruh pada kepuasan pasien LPB yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
5. Adakah hubungan faktor bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum

Mengetahui dan mendeskripsikan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien LBP di Poli Akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

## 2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan berdasarkan dari faktor reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
- b. Menganalisis hubungan faktor reliabilitas terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- c. Menganalisis hubungan faktor daya tanggap terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- d. Menganalisis hubungan faktor jaminan terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- e. Menganalisis hubungan faktor empati terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- f. Menganalisis hubungan faktor bukti fisik terhadap kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mendapat manfaat sebagai berikut;

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan jasa yang berpengaruh pada kepuasan pasien LBP yang berobat di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

2. Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan dan sebagai referensi terhadap mahasiswa lain atau peneliti berikutnya. Serta menjadi tambahan bahan masukan dalam pengambilan suatu kebijakan dan tindakan.

3. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman dan dapat menanbah wawasan tentang ilmu yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan terhadap pasien khususnya di poli akupunktur yang ada di rumah sakit.

4. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data yang bermanfaat apabila peneliti lain berminat untuk mengembangkannya.