

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkan hidup produktif (UU No 17 thn 2023)<sup>12</sup>.

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (UU No 17 thn 2023)<sup>12</sup>.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 3 thn 2020)<sup>13</sup>. Rumah Sakit Umum Daerah Masohi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama di wilayahnya, telah terdapat teknologi terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk memberikan alternatif pengobatan yang efektif dan nyaman bagi pelanggan, terutama mereka yang mengalami kondisi nyeri kronis atau memerlukan rehabilitasi fisik, yang Dimana pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan penggunaan alat-alat terapi tersebut. Meskipun penggunaan terapi panas seperti *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi telah berjalan, masih ada tantangan dan masalah yang mungkin dihadapi. Beberapa pelanggan mungkin merasa kurang nyaman atau kurang puas dengan prosedur terapi. Oleh karena itu, untuk melakukan analisis yang mendalam terhadap kepuasan pelanggan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Dalam layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas maka saya

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Alat Terapi Panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?
2. Aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?
3. Bagaimana perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pelanggan antara penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan terapi panas menggunakan alat *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi.
2. Sebagai bahan evaluasi efektifitas penggunaan alat terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi rumah sakit hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Masohi untuk meningkatkan kualitas layanan terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* serta penambahan atau pembaruan alat apabila diperlukan.
2. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam, baik mengenai aspek terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* maupun kepuasan pelanggan dalam layanan kesehatan.
3. Bagi akademik penelitian ini akan menambah referensi dalam literatur ilmiah mengenai kepuasan pelanggan terhadap terapi panas, khususnya dalam konteks rumah sakit daerah.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan penulis, maka penulis membuat dan membatasi permasalahan pada :

1. Populasi dan sampel merupakan pelanggan yang telah menerima terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi selama periode penelitian.
2. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode survei dengan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
3. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 50 responden, terdiri dari 25 responden yang menerima terapi *Microwave Diathermy* dan 25 responden yang menerima terapi *Infrared* serta 8 responden yang merupakan pengguna alat (fisioterapi) yang terdiri dari 4 responden pengguna alat MWD dan 4 responden pengguna alat IR.