

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Menurut Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan layanan gawat darurat (Permenkes, 2020). Pada tahun 2021, jumlah rumah sakit umum di Indonesia sebanyak 2.514 unit dan rumah sakit khusus sebanyak 598 unit (RI, 2021). Banyaknya jumlah rumah sakit yang tersedia akan menimbulkan kompetisi antar rumah sakit tersebut dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Kualitas pelayanan adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari 5 dimensi yakni : *Tangibles* (berhubungan dengan kondisi fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Dimensi - dimensi ini kemudian dikenal dengan dimensi *SERVQUAL* (Mulyawan, 2016). Kualitas pelayanan yang baik berdampak terhadap kepuasan pasien dan niat masyarakat untuk berobat. Tujuan utama pelayanan rumah sakit yang berkualitas adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien merasa puas (Irbantoro, Dewanto, & Rachmi, 2015).

Kepuasan pasien merupakan respon evaluatif, afektif atau emosional yang berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta harapan pasien terhadap

pelayanan tersebut. Metode yang paling populer untuk menilai mutu pelayanan adalah *SERVQUAL* (Mumu, Kandou, & Doda, 2015). Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu memberikan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan merupakan modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan loyal.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mohammad Natsir adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Solok. RSUD Mohammad Natsir dalam memberikan pelayanan kesehatan didukung oleh dokter-dokter spesialis yang handal serta ditunjang oleh fasilitas medis yang cukup memadai. RSUD Mohammad Natsir memiliki 14 klinik rawat jalan yang masing-masing dilayani oleh dokter yang terampil di bidangnya. Poliklinik rawat jalan RSUD Mohammad Natsir terdiri dari : poli penyakit dalam, anak, kebidanan dan kandungan, bedah umum, bedah tulang, neurologi, mata, THT, jantung, paru, kulit dan kelamin, jiwa, gigi dan mulut serta poli geriatri.

Menurut data dari Kementerian Kesehatan, stroke merupakan penyebab kematian nomor satu di Indonesia. Stroke dapat menyebabkan cacat permanen atau kematian. Stroke juga berdampak pada sektor ekonomi karena tingginya beban pembiayaan perawatannya. Menurut data Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), stroke termasuk dalam empat besar penyakit yang membutuhkan biaya tinggi dalam pengobatannya dan memiliki komplikasi yang dapat mengancam jiwa. Oleh karena itu, penderita stroke harus rutin kontrol ke dokter spesialis neurologi. Salah satu pelayanan kesehatan di Kota Solok yang memiliki pelayanan dokter spesialis neurologi ini adalah Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.

Berdasarkan data Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Mohammad Natsir, poliklinik neurologi menempati posisi pertama sebagai poliklinik yang

memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak tahun 2019 dan 2020. Jumlah kunjungan poliklinik neurologi tahun 2019 adalah 18.614 orang dan tahun 2020 sebanyak 10.441 orang. Posisi kedua ditempati oleh poliklinik penyakit dalam dengan jumlah pasien tahun 2019 sebanyak 9.276 orang dan tahun 2020 sebanyak 8.081 orang. Posisi ketiga ditempati oleh poliklinik jiwa dengan angka kunjungan tahun 2019 dan 2020 masing-masing sejumlah 7.179 orang dan 7.684 orang. Walaupun poliklinik neurologi tetap menempati urutan pertama sebagai poliklinik dengan angka kunjungan pasien terbanyak pada tahun 2020, tetapi angka kunjungan tersebut mengalami penurunan sebanyak 43,9% dibanding tahun 2019.

Menurut laporan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) RSUD Mohammad Natsir pada bagian poliklinik neurologi tahun 2020, didapatkan unsur dengan nilai terendah (< 80%) untuk kinerja keberadaan *cleaning service*, waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan dokter dan kebersihan prasarana penunjang layanan (seperti : ruang tunggu, toilet) (Ariany, Kusdarini, & Sitriwanti, 2020). Rendahnya nilai kinerja pelayanan akan berdampak kepada kepuasan pasien. Menurunnya kinerja pelayanan akan menurunkan mutu dari kualitas pelayanan dan mengakibatkan terjadinya penurunan kepuasan pasien.

Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik neurologi RSUD Mohammad Natsir. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas layanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?

2. Bagaimanakah hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?
3. Bagaimanakah hubungan *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?
4. Bagaimanakah hubungan *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?
5. Bagaimanakah hubungan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?
6. Dimensi kualitas pelayanan apa yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir?

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik neurologi RSUD Mohammad Natsir.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus :

1. Mengetahui hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
2. Mengetahui hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
3. Mengetahui hubungan *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
4. Mengetahui hubungan *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.





5. Mengetahui hubungan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir.
6. Mengetahui dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Neurologi RSUD Mohammad Natsir

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bidang Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien serta cara untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik.

### **1.4.2 Bidang Pelayanan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi praktisi kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk tercapainya kepuasan pasien.

### **1.4.3 Bidang Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi data dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai peningkatan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

