

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab I berisikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

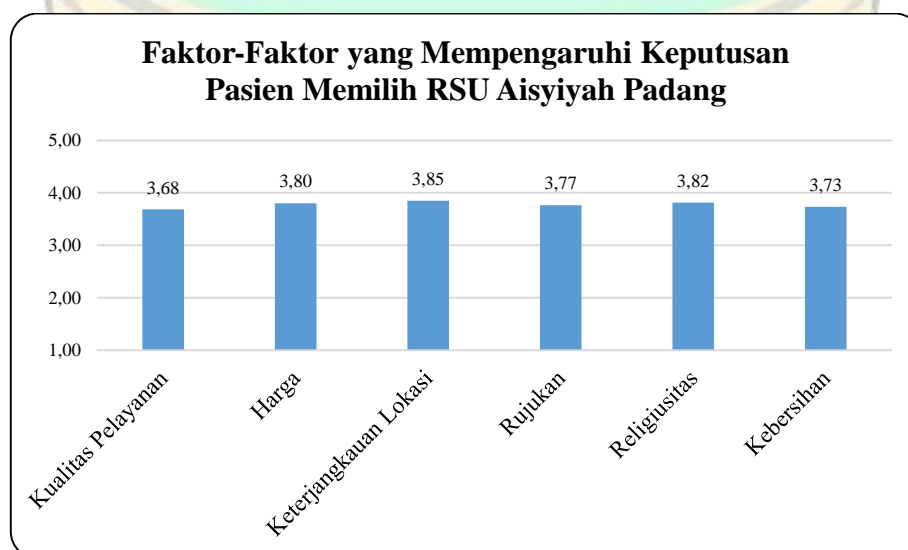
Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan bersifat menyeluruh mulai dari pencegahan, penyembuhan hingga pemulihan penyakit (Depkes, 2005). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2013 menyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mengupayakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dilihat sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan kesehatan yang baik demi tercapainya kepuasan masyarakat. Bagaimana membangun dan mempertahankan usaha pelayanan yang baik merupakan tantangan utama yang dihadapi rumah sakit saat ini, maka dari itu untuk menjawab tantangan tersebut pihak rumah sakit harus melakukan peningkatan kinerja yang tepat. Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja, tetapi harus memperhatikan aspek kepuasan pasien. Kegiatan penilaian kinerja pada institusi medis seperti rumah sakit mempunyai banyak manfaat bagi pihak yang memiliki kepentingan terhadap rumah sakit tersebut. Hasil penilaian kegiatan rumah sakit sangat penting bagi pemilik rumah sakit untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja manajemen yang telah diberikan kepercayaan untuk mengelola sumber daya rumah

sakit. Sedangkan bagi masyarakat, hasil penilaian kinerja rumah sakit sangat penting karena dapat dijadikan bahan pertimbangan kepada siapa (rumah sakit) mereka akan mempercayakan perawatan kesehatannya.

Rumah Sakit Aisyiyah merupakan Rumah Sakit Umum (RSU) milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di Jl. H. Agus Salim No. 6 Padang. RSU Aisyiyah Padang menyelenggarakan beberapa pelayanan medik seperti, instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap dan instalasi rawat insentif. Dalam pelaksanaannya RSU Aisyiyah Padang melakukannya dengan cara meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit, memaksimalkan potensi yang dimiliki secara optimal dengan mengacu pada standar dan etika yang berlaku.

Semakin kritisnya masyarakat pada saat ini terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dan semakin ketatnya persaingan menuntut banyak hal dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit yang harus disiapkan khususnya kualitas pelayanan (Sujana & Nurwandi, 2009). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler & Armstrong, 2007).



**Gambar 1. 1** Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Memilih RSU Aisyiyah Padang

Setelah dilakukan survei pendahuluan terhadap RSUD Aisyiyah Padang, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih RSUD Aisyiyah Padang. Menurut Rochmiati (2021), dari Jurnal Kesehatan Masyarakat keenam faktor didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada pasien yang akan berobat menggunakan skala *likert* yaitu skala 1 - 5. Dapat dilihat pada **Gambar 1.1** didapatkan faktor keterjangkauan lokasi skala tertinggi dari keenam faktor lainnya yaitu sebesar 3,85. Lokasi RSUD Aisyiyah Padang yang sangat strategis dan memiliki akses yang cukup mudah bagi pasien karena banyak angkutan umum yang melewati rumah sakit tersebut. Sedangkan faktor kualitas pelayanan memiliki skala terkecil dari keenam faktor lainnya yaitu sebesar 3,68. Kualitas pelayanan yang dirasakan dari pengalaman pasien lain kurang memuaskan, seperti informasi yang diberikan kurang jelas. Rumah sakit harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan dan untuk meningkatkan produktivitas rumah sakit.

Pasien RSUD Aisyiyah Padang dilihat dari rawat inap dan rawat jalan. Namun pada pasien rawat inap RSUD Aisyiyah saat ini masih rendah disebabkan nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang rendah. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit oleh pasien. Jumlah pasien yang di rawat pada instalasi rawat inap RSUD Aisyiyah Padang pada tahun 2017-2021 dan data *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan indikator kinerja rumah sakit pada tahun 2017-2021 dapat dilihat pada **Tabel 1.1**

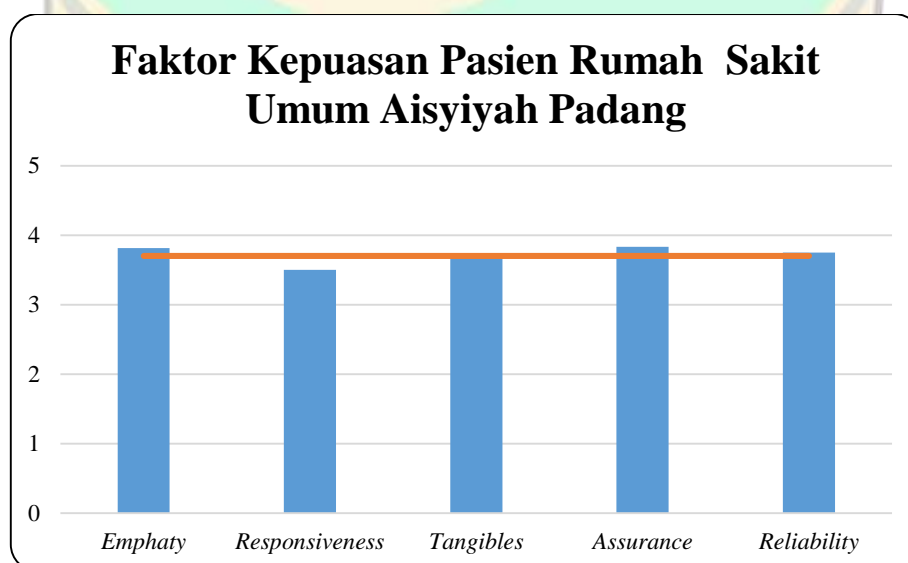
**Tabel 1. 1** Jumlah Pasien dan Data *Bed Occupancy Rate* (BOR)

	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Pasien	2.818	2.660	2.734	2.092	2.456
Data BOR	41%	44%	42%	24,83%	28,43%

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kunjungan pasien dan angka BOR rumah sakit mengalami fluktuasi. Dibandingkan dengan standar BOR yang seharusnya dapat dilihat bahwa RSUD Aisyiyah Padang belum mencapai angka BOR ideal. Menurut Depkes RI tahun 2005 standar BOR yang ideal untuk rumah sakit

adalah 60 – 85%. Angka BOR yang masih rendah mengindikasikan pilihan pasien terhadap RSUD Aisyiyah Padang masih rendah. Hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan mutu kualitas pelayanan sehingga menjadikan RSUD Aisyiyah Padang menjadi rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan rumah sakit lain.

Dalam memaksimalkan kinerja kualitas pelayanannya, RSUD Aisyiyah belum dilakukannya penilaian kepuasan pasien bagi pihak rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan berhasil atau tidaknya pihak rumah sakit memberikan pelayanan kepada pasien. Perlunya diadakan penilaian kepuasan pasien di RSUD Aisyiyah Padang sesuai dengan misi dari rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional. Setelah dilakukan pengamatan di RSUD Aisyiyah Padang dan melakukan survei pendahuluan pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode untuk melihat bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas yang didapatkan dengan memperhatikan faktor-faktor seperti, empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), nyata (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) yang setiap faktor dinilai dari rentang skala 1-5.



**Gambar 1. 2** Faktor Kepuasan Pasien RSUD Aisyiyah Padang

Berdasarkan data hasil kuesioner tingkat kepuasan pasien didapatkan nilai *emphaty* sebesar 3,81 dengan indikator penilaian yaitu keramahan dan kepedulian petugas kesehatan, nilai *responsiveness* sebesar 3,5 dengan indikator penilaian yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas kesehatan serta ketepatan waktu dalam memberikan informasi kepada pasien, nilai *tangibles* sebesar 3,7 dengan indikator penilaian yaitu kenyamanan dan kerapihan karyawan, nilai *assurance* sebesar 3,83 dengan indikator penilaian yaitu biaya yang ditawarkan dan informasi yang diberikan serta nilai *reliability* sebesar 3,75 dengan indikator penilaian yaitu kualitas pelayanan karyawan dan pengetahuan pengobatan karyawan (**Gambar 1.2**). Dari nilai kepuasan pasien, yang diharapkan oleh RSUD Aisyiyah Padang kepuasan pasien nilai target diatas 3,7. Nilai target didapatkan dari hasil rata-rata nilai yang diberikan oleh responden.

Dari nilai kelima faktor kepuasan pasien, didapatkan indikator ketanggapan (*responsiveness*) memiliki skala terkecil yaitu 3,5 dari rentang skala 1 – 5. Keluhan dari pasien mengenai ketanggapan petugas kesehatan yaitu ketepatan waktu dalam memberikan informasi kurang baik yakni dalam memberikan informasi waktu datang dokter yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama. Setelah dilakukan pengamatan di RSUD Aisyiyah Padang banyak pasien rawat jalan yang menunggu terlalu lama. Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Akibatnya masih terlihat beberapa pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan dimulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien masuk ke ruang poliklinik, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, rendahnya kualitas pelayanan yang menyebabkan pasien tidak merasa puas berobat di RSUD Aisyiyah Padang di bagian rawat inap dengan fakta nilai BOR belum sesuai dengan standar Depkes RI 2005 sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan RSUD Aisyiyah guna

meningkatkan kualitas pelayanan pasien dan peningkatan produktivitas rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dilaksanakannya penelitian yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kualitas pelayanan RSUD Aisyiyah Padang untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh pasien?
2. Bagaimana rancangan perbaikan pelayanan yang berkualitas sehingga RSUD Aisyiyah Padang memberikan pelayanan yang lebih baik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis kualitas pelayanan RSUD Aisyiyah Padang untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh pasien.
2. Mendapatkan rancangan perbaikan pelayanan yang berkualitas sehingga RSUD Aisyiyah memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batas masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang.
2. Data jumlah BOR, ALOS, TOI, dan BTO diambil pada lima tahun terakhir yaitu 2017-2021.
3. Gap yang dibahas dalam penelitian ini adalah gap yang disebabkan oleh rendahnya BOR RSUD Aisyiyah Padang dan pelayanan pasien yang diterimanya.
4. Rancangan perbaikan hanya sebatas rancangan konseptual tanpa melakukan implementasi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan tugas akhir sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini menjelaskan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan sebagai landasan penelitian untuk memecahkan masalah serta garis besar metode yang digunakan saat penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab III ini menjelaskan mengenai tahapan pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian penulisan laporan penelitian tugas akhir.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini menjelaskan mengenai deskripsi dari objek yang diteliti, analisis dan pembahasan analisis data.

### BAB V ANALISIS

Bab V ini menjelaskan mengenai analisis terhadap pengukuran kinerja yang telah diperoleh dari pengolahan data.

### BAB VI PENUTUP

Bab VI ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian