

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah menciptakan tantangan baru dan mendorong semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan dan memiliki peran penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Timora, Pribadi dan Marwati, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Herlambang S, 2016). Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin, aman dan berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu instansi tersebut (Marsuki, 2021).

Mutu pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan akan muncul berbagai keluhan. Keluhan yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pasien. Apabila

pasien tidak mendapatkan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Hal ini akan mengakibatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit menurun, sehingga secara tidak langsung, pendapatan rumah sakit juga akan berkurang (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien ialah cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam mendapatkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non-teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningsih, 2017).

Survei kepuasan pasien yang dilakukan di rumah sakit menjadi salah satu cara pengukuran kualitas dari layanan kesehatan, sehingga peningkatan mutu rumah sakit bisa tercapai (Pohan, 2013). Menurut Parasuraman et al dalam Muninjaya (2014), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan kehandalan (*reliablity*). Berdasarkan hasil penelitian Haryeni dan Yendra (2019) menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Swasta di Kota Padang. Hasil penelitian Supartiningsih (2017) di RS Sarila Husada Sragen menunjukkan bahwa bukti fisik dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang

dilakukan Ramadhan dkk (2019) di RS Semen Padang menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna antara mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survei kepuasan dari penelitian yang telah dilakukan di beberapa rumah sakit di Indonesia yaitu, di RSI Siti Aisyah Madiun angka kepuasan pasien terhadap layanan poliklinik rawat jalan sebesar 62,8% (Komar, 2020) dan berdasarkan hasil penelitian Latupono dkk (2015) di RSUD Masohi menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan masih sangat rendah, dengan rata-rata 49%. Di Sumatera Barat, penelitian yang dilakukan oleh Isniarni (2018) di RSUD Dr. M. Zein Painan, ditemukan 81,5% responden kurang puas terhadap pelayanan di Dr. M. Zein Painan. Di kota Padang, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitria R (2019) didapatkan angka kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit sebesar 53,9% di RSUD Padang dan 75,9% untuk RS Ibnu Sina Padang. Di Rumah Sakit TK III dr. Reksodiwiryo Padang, lebih dari separo (57,1%) responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di rawat jalan (Bahar, 2020). Berdasarkan hasil penelitian Machmud dkk (2014), Persentase pasien yang telah puas dengan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. M.Djamil Padang sebanyak 44%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum memenuhi standar yang telah ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit No.129 tahun 2008 yaitu sebesar 90% ke atas, sehingga kepuasan pasien masih menjadi permasalahan rumah sakit di Indonesia dan khususnya di kota Padang.

Rumah Sakit Umum (RSU) Bunda Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di kota Padang. Rumah sakit ini dinilai setara dengan Rumah Sakit Hermina, Rumah Sakit Universitas Andalas, dan Semen Padang Hospital. Akan tetapi, dalam hal kualitas pelayanan masih tertinggal dari rumah sakit lain yang sejenis. Hal ini bisa dilihat dari penilaian *Google Review* RSU Bunda Padang yang lebih rendah dibandingkan rumah sakit lain yang sejenis, meskipun dari segi SDM dan fasilitas layanan yang dimiliki RSU Bunda Padang lebih unggul daripada RS yang lain.

Pelayanan poliklinik rawat jalan RSU Bunda Padang merupakan salah satu layanan unggulan di RSU Bunda Padang yang terdiri dari poli spesialis dan subspecialis, antara lain yaitu, poli anak, poli bedah umum, poli ortopedi, poli urologi, poli penyakit dalam, poli jantung, poli kebidanan, poli kulit dan kelamin, poli paru, poli mata, poli THT, poli syaraf, dan poli rehabilitasi medik. Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan unit pelayanan kesehatan lain seperti rawat inap (Data Kunjungan RSU Bunda Padang, 2021). Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Para pelanggan atau pasien mencari produk berupa jasa atau barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya (Sofyan dalam Supartiningsih, 2017).

Dari laporan keluhan pasien pada bulan Januari 2021 sampai Desember 2021 yang diterima RSU Bunda Padang, baik secara langsung, melalui kotak saran, telpon atau melalui website rumah sakit, didapatkan 95 keluhan, dimana 73% (70

kasus) keluhan berasal dari pelayanan poli rawat jalan dan 27% (25 kasus) keluhan tentang pelayanan unit lain seperti rawat inap, apotik, labor dan kasir. Keluhan-keluhan ini jika tidak dilakukan perbaikan secara cepat dan tepat oleh manajemen, akan berdampak buruk bagi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan dan bisa berakibat menurunnya angka kunjungan pasien.

Peneliti melakukan survei awal di poliklinik rawat jalan RSUD Bundo Padang kepada 15 orang responden, didapatkan bahwa sebesar 40% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Responden terbanyak mengeluhkan sikap perawat yang tidak ramah dan judes, jadwal kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, ruang tunggu yang tidak nyaman dan sempit sehingga tidak dapat tempat duduk, dan petugas pendaftaran yang kurang tanggap. Hasil ini sesuai dengan banyaknya keluhan yang diterima rumah sakit tentang pelayanan poliklinik.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen RSUD Bundo Padang, sampai saat ini pihak Rumah Sakit belum pernah melakukan pengukuran dan analisis kepuasan pasien secara khusus sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi peningkatan mutu pelayanan lebih lanjut. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik rawat jalan RSUD Bundo Padang yang didasarkan pada konsep lima dimensi mutu yaitu kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung/berwujud (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsivenses*). Hasil dari penelitian ini bisa menjadi dasar untuk membuat kebijakan dan program

peningkatan mutu rumah sakit, khususnya pelayanan di poliklinik RSUD Bunda Padang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di RSUD Bunda Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

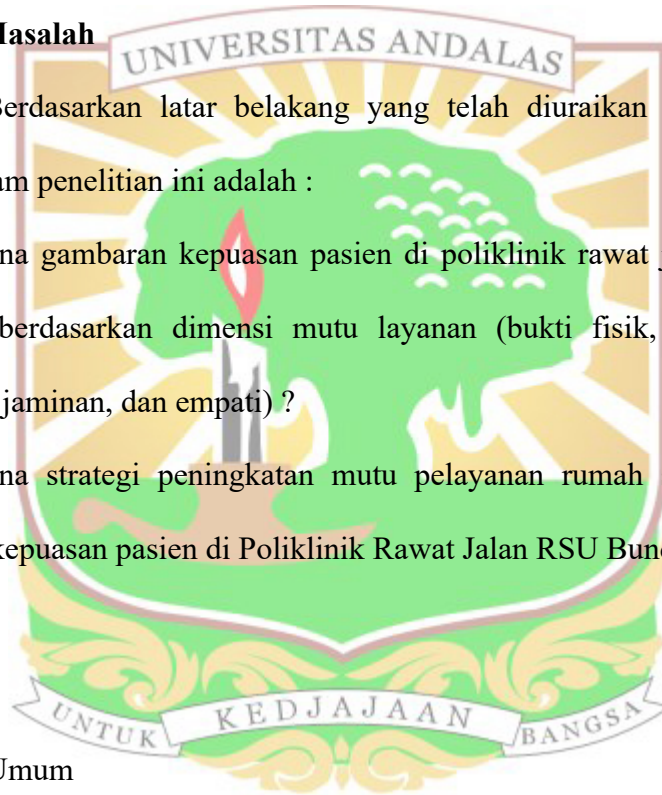
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Bunda Padang berdasarkan dimensi mutu layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) ?
2. Bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan analisis kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang?

1.3 Tujuan

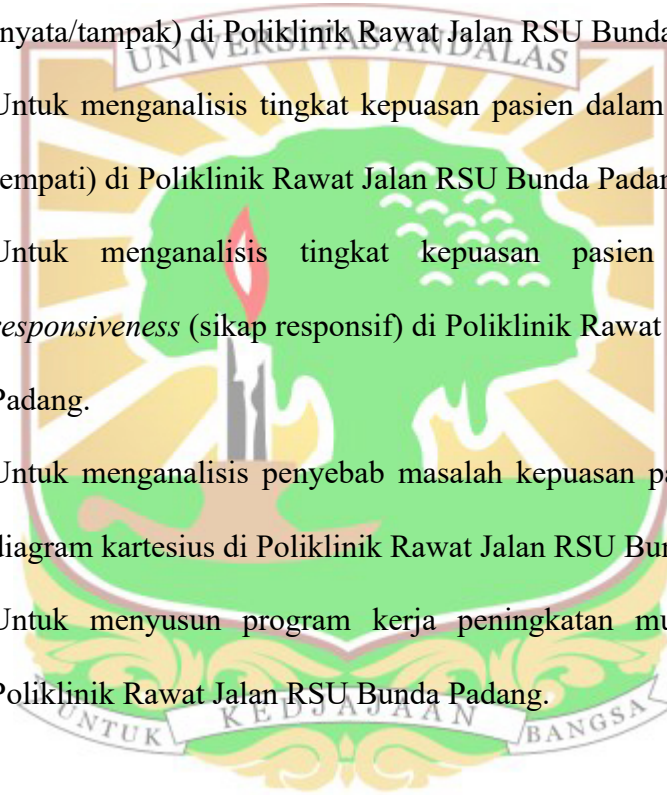
1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit berupa program kerja peningkatan mutu, dengan menganalisis kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.



2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *reliability* (dapat dipercaya) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- b. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* (jaminan) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- c. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *tangible* (nyata/tampak) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- d. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *empathy* (empati) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- e. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness* (sikap responsif) di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- f. Untuk menganalisis penyebab masalah kepuasan pasien berdasarkan diagram kartesius di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.
- g. Untuk menyusun program kerja peningkatan mutu pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Bunda Padang.



1.4 Manfaat

1. Bagi Peneliti

Diharapkan menjadi pembelajaran peneliti dalam penulisan tesis dan hasilnya dapat menambah pengetahuan serta wawasan terutama dalam bidang strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan menganalisis kepuasan pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk memperdalam kajian terhadap perkembangan ilmu pengetahuan manajemen rumah sakit dalam strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berkaitan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

3. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pada perkembangan ilmu pendidikan, terutama pada dalam bidang strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan menganalisis kepuasan pasien.

4. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk membuat kebijakan strategis bagi rumah sakit dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit.

