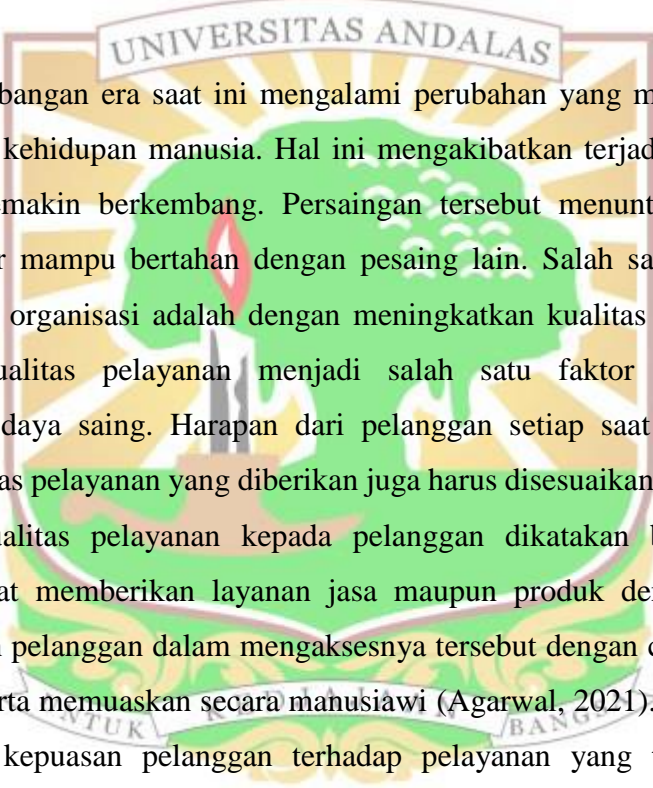


BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang digunakan selama penelitian.

1.1 Latar Belakang



Perkembangan era saat ini mengalami perubahan yang memiliki dampak besar terhadap kehidupan manusia. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan bisnis yang semakin berkembang. Persaingan tersebut menuntut bisnis untuk berinovasi agar mampu bertahan dengan pesaing lain. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh organisasi adalah dengan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan kepada pelanggan dikatakan baik jika suatu organisasi dapat memberikan layanan jasa maupun produk dengan cara yang memungkinkan pelanggan dalam mengaksesnya tersebut dengan cara yang paling efisien, adil, serta memuaskan secara manusiawi (Agarwal, 2021). Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dengan membandingkan dari organisasi lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh organisasi terdiri atas kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah fungsi komparatif yang menghubungkan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Agarwal, 2021). Kualitas pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa dihargai dan membantu meningkatkan loyalitas dan rekomendasi mereka

terhadap organisasi. Organisasi harus terus memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki arti sebagai respon pelanggan yang dimana terdapat hasil *output* yang sekurang kurangnya sama atau bahkan mampu melampaui ekspektasi dari pelanggan (Utama, 2003). Terdapat beberapa macam pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, salah satu bentuk dari pelayanan jasa yang umum dilakukan yakni pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki makna tingkat efektivitas dan efisiensi dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Manzoor et al., 2019). Sehingga kualitas pelayanan kesehatan memiliki faktor-faktor seperti kecepatan dan ketepatan diagnosa, keamanan dan efektivitas tindakan medis, keterbukaan dan kejujuran komunikasi dengan pasien, dan kepuasan pasien dengan pelayanan yang diterimanya. Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan adalah untuk memastikan keselamatan dan kesehatan pasien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang sering dijumpai yakni pada rumah sakit.

Menurut Peraturan Pemerintah Pasal 1 No 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakit menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut UU Kesehatan No 36 Tahun 2009 dan UU Rumah Sakit No 44 menyebutkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan juga efektif mempertimbangkan kepentingan dari pasien. Rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan kesehatan yang baik demi tercapainya kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Cheng San, 2022). 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. Salah satu rumah sakit yang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit tipe kelas B Pendidikan yang terletak di Jl. Diponegoro No. 2 Pekanbaru. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota di Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menyelenggarakan beberapa layanan medik seperti, layanan rawat inap, layanan rawat jalan, dan instalasi gawat darurat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2021 mengenai penyelenggaraan rumah sakit, pasien yang menggunakan pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dilihat dari kunjungan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, serta rawat inap yang terlampir pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Jumlah Pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Pasien	2018	2019	2020	2021	2022
Pasien IGD (Orang)	24.852	23.140	17.688	23.082	29.626
Pasien Rawat Inap (Orang)	26.436	25.431	19.612	20.656	22.847
Pasien Rawat Jalan (Orang)	171.836	160.324	145.620	163.471	175.818

Sumber: Instalasi Rekam Medis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan kunjungan pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terjadi peningkatan kunjungan untuk dua tahun belakang dengan semakin menurunnya kasus Pandemi Covid-19. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Pelayanan dikatakan baik jika mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan tersebut memiliki indikator atau target yang baik. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki standar yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Arifin Achmad. Berdasarkan wawancara kepada pihak rumah sakit standar ini tetap mengacu ke rentang standar pelayanan minimal

yang tertera pada keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang disesuaikan dengan kondisi dari masing-masing rumah sakit.

Pada pelayanan IGD RSUD Arifin Acmad Provinsi Riau terdapat beberapa indikator yang tercantum yang digunakan sebagai penilaian dari pelayanan tersebut apakah sudah sesuai dengan SPM RSUD Arifin Achmad serta indeks kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.2**.

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat

No	Indikator	Target	Realisasi				
			2018	2019	2020	2021	2022
1	Jam Buka Pelayanan Gawat Darurat	24 Jam	24 Jam	24 Jam	24 Jam	24 Jam	24 Jam
2	Waktu Tanggap Pelayanan	< 5 menit	5 Menit	5 Menit	3 Menit	3 Menit	3 Menit
3	Indeks Kepuasan Pelanggan	> 70%	79%	78.2 %	83%	89%	89%
4	Tidak Adanya Pasien Yang Diharuskan Membayar Uang Muka	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Pemberi Pelayanan keawatdaruratan yang bersertifikat ATLS/BTLS/ACLS/PPG D	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Kematian Pasien < 24 Jam	< 2%	2%	8.6%	0.01 %	0.01 %	0.01 %

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa pelayanan IGD memiliki indikator yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh SPM. Dari lima tahun belakang yakni pada tahun 2018 hingga 2022 pelayanan yang diberikan semakin meningkat dan juga sudah melewati target yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Sehingga pelayanan yang diberikan sudah mencapai harapan dari pasien yang berkunjung.

Pada pelayanan rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terdapat beberapa indikator yang tercantum yang digunakan sebagai penilaian dari pelayanan tersebut apakah sudah sesuai dengan SPM RSUD Arifin Achmad serta indeks kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.3**.

Tabel 1.3 Standar Pelayanan Rawat Jalan

No	Indikator	Target	Realisasi				
			2018	2019	2020	2021	2022
1	Indeks Kepuasan Pelanggan	> 90%	77.8 %	78.36 %	83.19 %	84.88%	82.34 %
2	Waktu Menunggu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan	<60 Menit Atau 80% total pasien yang menunggu dibawah 60 menit	120 - 130 Menit	75 - 85 Menit	68 - 86 Menit	63 - 86 Menit	62.8%

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018-2022

Berdasarkan tabel tersebut terlihat dua indikator dalam penilaian pelayanan rawat jalan. Dua indikator tersebut tidak mencapai target yang ditetapkan oleh SPM RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Tahun 2018 hingga 2021 indikator tersebut belum mencapai target yang di tetapkan dilihat berdasarkan tabel yang telah terlampir jika pasien masih menunggu lebih dari 60 menit. Pada tahun 2022 terdapat 62,8% pasien yang menunggu dibawah 60 menit yang dimana masih dibawah target yang ditetapkan oleh SPM RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Namun meningkat tiap tahunnya untuk indeks kepuasan pelanggan meskipun masih belum mencapai target. Sehingga pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan dari pasien. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pihak rumah sakit, keluhan yang sering diterima oleh pasien rawat jalan yakni ketika jam operasional dokter terkadang tidak ada dan pasien cenderung menunggu pengobatan rawat jalan.

Pada pelayanan rawat inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terdapat beberapa indikator yang tercantum yang digunakan sebagai penilaian dari pelayanan tersebut apakah sudah sesuai dengan SPM RSUD Arifin Achmad serta

indeks kepuasan pelanggan. Standar pelayanan rawat inap biasanya dapat diukur dengan pengukuran mutu melalui pengukuran kinerja rumah sakit yang dapat diketahui melalui beberapa indikator. Indikator tersebut yaitu BOR (*Bed Occupancy Rate*) merupakan jumlah dari penggunaan tempat tidur di rumah sakit, ALOS (*Average Length of Stay*) merupakan jumlah rata-rata dari pasien yang menginap dirawat inap, BTO (*Bed Turn Over*) merupakan jumlah pemakaian tempat tidur yang digunakan oleh pasien, TOI (*Turn Over Internal*) merupakan penentuan jumlah rata-rata tempat tidur yang tersedia dalam rumah sakit, NDR (*Net Death Rate*) merupakan perhitungan kematian 48 jam setelah melakukan rawat inap di rumah sakit, GDR (*Gross Death Rate*) merupakan perhitungan jumlah kematian untuk 1000 penderita pasien (Rosita & Tanastasya, 2019). Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.4**.

Tabel 1.4 Standar Pelayanan Rawat Inap

Indikator	Target	2018	2019	2020	2021	2022
BOR	60 - 85%	63%	67%	71%	60%	67%
ALOS	6-9 Hari	5	5	6	5	5
BTO	40-50 kali	47	43	7	39	47
TOI	1-3 Hari	3	3	5	3	4
GDR	30-40‰	79‰	33‰	87‰	83‰	70‰
NDR	0-25‰	50‰	5‰	56‰	57‰	49‰

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018-2022

Dari enam indikator mutu pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tahun 2022, empat diantaranya masih belum berada pada nilai target SPM RSUD Arifin Achmad Provinsi. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat pada indikator Alos, GDR, dan NDR yang belum sesuai target. Pada indikator BTO meningkat dari tahun sebelumnya meskipun masih dibawah nilai target yang di tentukan. Pada indikator TOI didapatkan peningkatan sehingga melewati batas target yang ditentukan. Serta indikator BOR yang lima tahun belakang masih pada target meskipun terjadi peningkatan pada tahun 2022. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pasien secara langsung, masih terdapat keluhan dari pasien dalam menerima pelayanan rawat inap RSUD Arifin Achmad. Keluhan

yang dirasakan oleh pasien di luar unit pengaduan yakni masih terdapat beberapa tenaga medis yang tidak merespon, kurang ramah, dan ketetapan waktu dengan baik dalam menerima keluhan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan RSUD Arifin Achmad memiliki standar SPM sebagai acuan dan sasaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan yakni IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap dimana pada pelayanan IGD sudah sesuai dengan capaian atau target yang di tetapkan, pelayanan rawat jalan masih belum mencapai target yang di tetapkan, pelayanan rawat inap juga masih belum mencapai target yang telah ditentukan. Sehingga diperlukan perbaikan dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak kepada peningkatan kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah tersebut diperoleh dari permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan persepsi dan harapan pasien?
2. Bagaimana mengetahui atribut dimensi yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?
3. Bagaimana usulan yang diberikan dalam perbaikan pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan harapan pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilaksanakan pada penelitian ini yakni:

1. Menganalisis kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan persepsi dan harapan pasien.

2. Mengetahui atribut dimensi yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan persepsi pasien.
3. Mengusulkan perbaikan pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau berdasarkan harapan pasien.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus terhadap pelayanan yang diukur pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan.
2. Responden pada penelitian yakni pasien atau keluarga pasien yang sedang dirawat pada saat penelitian sedang berlangsung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan tugas akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu membahas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang digunakan selama penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua 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 tiga menjelaskan mengenai tahapan pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian penulisan laporan penelitian tugas akhir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab empat menjelaskan mengenai tahapan pengumpulan dan pengolahan data penelitian untuk memberikan usulan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

BAB V ANALISIS

Bab lima menjelaskan mengenai analisa mengenai hasil pengolahan data yang dilakukan pada bab sebelumnya. Analisa yang dilakukan terdiri atas tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, tingkat prioritas atribut layanan, dan usulan rekomendasi perbaikan dari pelayanan yang diberikan.

BAB VI PENUTUP

Bab enam menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

