

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan salah satu pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan dan kemajuan teknologi.<sup>(1, 2)</sup>

Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia. Hal ini dikarenakan jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan menjadi baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kinerja dan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien<sup>(3)</sup>

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien

maka tercapailah kepuasan pasien. Namun apabila yang diharapkan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.<sup>(4)</sup> Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.<sup>(5)</sup>

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan. Variabel yang digunakan pun harus relevan, valid dan reliabel agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat terwakili. Salah satu alat ukur yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pasien adalah Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan rumah sakit.<sup>(6)</sup>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki 9 unsur survei kepuasan masyarakat. Adapun unsur tersebut adalah Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan prasarana.<sup>(6)</sup>

Rumah Sakit Stroke Nasional merupakan salah satu rumah sakit khusus tipe B di Kota Bukittinggi. RSSN juga merupakan satu-satunya rumah sakit khusus nasional yang ada di Pulau Sumatera. Hal ini membuat RSSN dikunjungi oleh pasien dari berbagai daerah, termasuk pasien dari luar Provinsi Sumatera Barat. Selain itu,

RSSN juga merupakan rumah sakit kedua terbanyak yang dikunjungi di Kota Bukittinggi. Maka dari itu, kualitas pelayanan di RSSN harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.<sup>(7, 8)</sup>

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSSN Bukittinggi tahun 2013 sebanyak 35.993, tahun 2014 sebanyak 41.630, tahun 2015 sebanyak 44.921, tahun 2016 sebanyak 39.795, dan tahun 2017 sebanyak 35.504.<sup>(8)</sup> RSSN Bukittinggi setiap bulan melakukan survei kepuasan masyarakat. Jika dirata-ratakan tahun 2014 73,5% pasien puas akan pelayanan, tahun 2015 74,9%, tahun 2016 74,05% dan tahun 2017 77,2%.<sup>(9)</sup> Pada Januari 2018, nilai indeks kepuasan pasien di instalasi rawat jalan adalah sebesar 76,15%, Bulan Februari 74,85%, dan Bulan Maret 71,13%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien di RSSN Bukittinggi belum memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan Kepmenpan No 14 Tahun 2017, yaitu 76,61 – 88,30.<sup>(6)</sup> Adapun data komplain yang sering diterima RSSN Bukittinggi adalah mengenai administrasi, prosedur pelayanan, komunikasi dan sikap petugas.

Studi awal di RSSN Bukittinggi pada pasien rawat jalan dilakukan pada 11 sampel penelitian. Didapatkan hasil 5 dari 11 orang pasien puas akan pelayanan di RSSN Bukittinggi, sementara 6 orang pasien tidak puas akan pelayanan di RSSN Bukittinggi. Ketidakpuasan pasien seperti antrian yang terlalu lama, fasilitas yang terkadang tidak mencukupi serta beberapa petugas yang kurang ramah.

Penelitian Alya Hazfiarini dkk (2016) di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur di Surabaya menyatakan, terdapat lima indikator terendah dalam hal kepuasan pasien, yaitu indikator kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.<sup>(10)</sup> Oleh

sebab itu, peneliti tertarik untuk mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi tahun 2018.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi tahun 2018?”

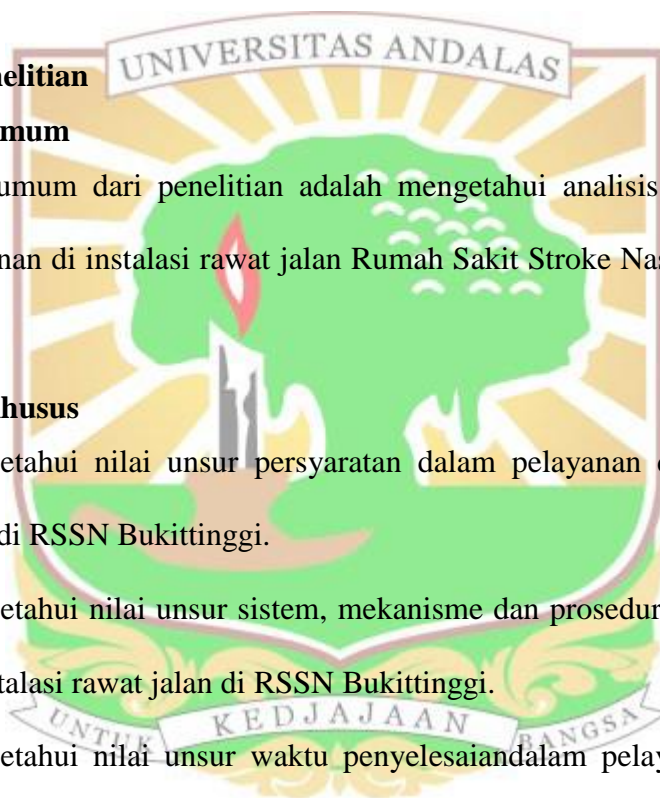
## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian adalah mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi tahun 2018.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui nilai unsur persyaratan dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
2. Mengetahui nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
3. Mengetahui nilai unsur waktu penyelesaian dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
4. Mengetahui nilai unsur biaya/tarif dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
5. Mengetahui nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.



6. Mengetahui nilai unsur kompetensi pelaksana dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
7. Mengetahui nilai unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
8. Mengetahui nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di RSSN Bukittinggi.
9. Mengetahui nilai unsur sarana dan prasana dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
10. Mengetahui analisis kualitatif kepuasan pasien terhadap pelayanan yang bermasalah di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.
11. Mengetahui nilai indeks kepuasan pasien dalam pelayanan di instalasi rawat jalan di RSSN Bukittinggi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSSN Bukittinggi  
Memberikan masukan kepada manajemen RSSN Bukittinggi pada masa yang akan datang melalui peningkatan kepuasan pasien.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan, terutama mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan.
3. Bagi Pengembangan Pengetahuan  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk penelitian selanjutnya.



### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pasien di instalasi rawat jalan RSSN Bukittinggi yang bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi dengan variabel independen mutu pelayanan yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan masukan serta sarana dan prasarana, dan variabel dependen kepuasan pasien

