

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Tren baru dalam pelayanan rumah sakit dunia internasional saat ini adalah bagaimana membangun pelayanan yang berfokus pada pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman yang dilandasi dengan perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas (Supartiningsih, 2017). Tuntutan masyarakat saat ini bahwa rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat di layani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (Yulyuswarni, 2014:110).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan, pelayanan prima menjadi kunci utama dalam pelayanan di rumah sakit. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien (Utami, Ismanto dan Lestari, 2013). Terciptanya kenyamanan dan kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit akan meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak terhadap peningkatan sumber pendapatan bagi rumah sakit tersebut (Fitriani dan Trisnawati, 2015).

Menurut Wyckof, dalam Tjiptono (2014:268), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Pada beberapa rumah sakit di negara kita masih terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Adanya perbedaan harapan dengan kenyataan yang diperoleh akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien tersebut (Suryawati, Dharminto dan Shaluhayah, 2006). Banyak survey menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Irawan, 2009:12). Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien (Sari, Wulandari dan Mertojoso, 2014).

RSUD Dr. Achmad Darwis merupakan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Lima Puluh Kota dengan Kelas C yang berkapasitas 101 tempat tidur. Pada tahun 2014 RSUD Dr. Achmad Darwis telah ditetapkan sebagai PPK BLUD, yang mana rumah sakit diberi keleluasaan secara fleksibel untuk mengelola sistem keuangan sendiri dengan menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap kepuasan setiap pelanggan. RSUD Dr. Achmad Darwis secara bertahap sudah berupaya berbenah diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik, diantaranya peningkatan kualitas SDM dan melengkapi sarana fisik dan peralatan yang mutakhir, sesuai dengan visi rumah sakit *“Terwujudnya RSUD Dr. Achmad Darwis yang Menjadi Pilihan Pertama Masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota dan sekitarnya”*.

Setelah lebih kurang empat tahun proses pengembangan, masih terdapat keluhan dari pengunjung tentang masalah kurangnya pelayanan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota, salah satunya pelayanan rawat jalan. Keluhan yang dirasakan diantaranya proses pendaftaran yang rumit dan lama, dokter yang sering terlambat dan kurangnya respon dokter terhadap keluhan dan permintaan pasien. Keluhan lain yang banyak dirasakan adalah kurang terdengarnya panggilan antrian karena tidak ada pengeras suara, terutama pasien lansia. Survey kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis tahun 2016 terhadap 150 responden ditemukan 39 pasien yang tidak puas terhadap keramahan dokter dan petugas, 52 pasien yang tidak puas terhadap ketanggapan dokter, 46 pasien yang tidak puas terhadap komunikasi dan informasi, 34 pasien yang tidak puas terhadap keterampilan dokter, dengan waktu tunggu poliklinik > 60 menit. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan 66,73%. Sedangkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien rawat jalan adalah 90%.

Berdasarkan data diatas penuls melakukan survei pendahuluan yang pada tanggal 8 sampai 20 Mei 2017. Melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap 20 orang pasien pengunjung rawat jalan, didapatkan beberapa informasi diantaranya waktu tunggu di loket pendaftaran yang lama (20-30 menit), waktu tunggu pelayanan dokter juga lama (1-2 jam) dan permasalahan kedatangan status pasien dari loket pendaftaran ke meja dokter di poliklinik yang cukup lama. Suasana ruang tunggu yang sempit dan tidak teratur juga salah satu keluhan yang ditemukan dari hasil survey pendahuluan tersebut..

Kepuasan merupakan salah satu indikator utama untuk memantau kualitas pelayanan. Kepuasan timbul berdasarkan terpenuhinya harapan pasien atas pelayanan yang diterimanya (Rosita, 2017). Pengukuran terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen salah satunya dapat dilakukan dengan menggunakan metode “Koefisien Korelasi” yang merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi / hubungan (*measures of association*) (Sugiyono, 2016). Pengukuran asosiasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *Korelasi Pearson Product Moment (PPM)*, untuk mengukur faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan terdiri atas keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/kepastian (*assurance*), empati/perhatian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono, 2014). Bertitik tolak dari data dan permasalahan diatas penulis tergugah untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota “

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor keandalan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Apakah faktor ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Apakah faktor keyakinan/kepastian berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota?
4. Apakah faktor empati/perhatian berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota?
5. Apakah faktor bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota?
6. Apakah faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk melakukan analisis hubungan faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabuapten Lima Puluh Kota.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Menganalisis hubungan ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.
3. Menganalisis hubungan faktor keyakinan/kepastian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.
4. Menganalisis hubungan faktor empati/perhatian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.
5. Menganalisis hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Kabupaten Lima Puluh Kota.
6. Menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Dr. Achmad Darwis, penelitian ini diharapkan :  
Penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik kepada rumah sakit untuk menilai kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi perbaikan kedepannya.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan dan pemasaran rumah sakit.
3. Bagi Masyarakat  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien secara langsung, sehingga pasien dapat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan