

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Adanya transformasi dalam dunia kesehatan pada beberapa dekade terakhir ini, memberikan tuntutan tinggi terhadap organisasi kesehatan dan mengubah tren populasi untuk mencapai gaya hidup yang lebih sehat. Hal ini dapat dilihat dari dengan peningkatan derajat pendidikan, kemampuan teknologi serta sistem informasi yang membuat masyarakat dapat lebih mampu memilih, menentukan dan menuntut haknya terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Keadaan ini menuntut sektor perawatan kesehatan untuk mulai menekankan titik perhatiannya pada pemberian layanan kesehatan yang lebih unggul (Asnawi *et al.*, 2019; Ai *et al.*, 2022; Pasaribu, 2022).

Peningkatan perawatan pasien telah menjadi salah satu prioritas bagi semua penyedia layanan kesehatan dengan tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Saat ini, akibat adanya peningkatan harapan terhadap penyedia layanan dan adanya peningkatan kebutuhan pelanggan, mendorong rumah sakit untuk memberikan layanan perawatan yang unggul kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal ini juga dapat meningkatkan kecendrungan masyarakat dalam memilih sektor layanan rumah sakit itu sendiri (Zarei *et al.*, 2015; Khayru dan Issalillah, 2022; Dahlan *et al.*, 2023).

Rumah sakit menjadi institusi pelayanan yang telah berinovasi dalam meningkatkan derajat kepuasan pasien. Demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai upaya telah dilakukan oleh rumah sakit diantaranya dengan

memberikan pelayanan prima yang dilaksanakan secara terpadu. Rumah sakit yang menjadi salah satu penyelenggara kesehatan dituntut untuk memberi pelayanan yang lebih bermutu sesuai dengan UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif (Novitasari, 2022; Zaid *et al.*, 2020; Aqil, 2020).

Kualitas penyediaan layanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan cara mendeteksi lebih awal mengenai masalah pelayanan yang ada. Untuk mengenali masalah ini dapat dilakukan dengan penilaian kepuasan pasien. Evaluasi dan tindak lanjut dari pendapat pasien dapat membantu pihak rumah sakit dalam menentukan kebijakan dan proses manajemen yang lebih baik kedepannya (Afrashtehfar *et al.*, 2020; Febres, 2020).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Tingkat Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Adanya sistem penjaminan mutu dan akreditasi pada rumah sakit mengharuskan kepuasan layanan pasien diukur secara teratur. Dalam hal ini penilaian pasien menjadi salah satu alat dalam mengidentifikasi masalah layanan kesehatan yang perlu diselesaikan guna meningkatkan kepuasan pasien (Suleiman dan Abdulkadir, 2022; Baan, 2020; Eshetie *et al.*, 2020).

Kepuasan pasien ini menjadi ukuran yang penting dalam melihat kualitas layanan kesehatan karena menawarkan informasi yang paling relevan tentang keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dalam

mencari pelayanan kesehatan dianggap sebagai salah satu hasil yang diperlukan dari sistem kesehatan dan menjadi ukuran bagi kualitas pelayanan kesehatan yang secara langsung terkait dengan pemanfaatan pelayanan. Melakukan survei dengan mewawancarai pendapat pasien tentang pelayanan kesehatan dan pengobatan yang mereka terima merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi kebutuhan pelayanan pasien. Hal ini telah menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator utama untuk mengukur efektivitas pemberian layanan kesehatan (Wulandari *et al.*, 2021; Xesfingi dan Vozikis, 2016; Mezemir *et al.*, 2014).

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan. (Amalina *et al.*, 2021; Shilvira *et al.*, 2023).

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga menjadi salah satu dilema bagi instansi kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil survei di 27 Rumah Sakit di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan khususnya keperawatan masih jauh dari apa yang diharapkan pasien. Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar

600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Amalina *et al.*, 2021; Jati, 2023; Selfanay *et al.*, 2022).

Dalam forum diskusi yang diselenggarakan oleh *Center for Medical Bioethics and Humanities* Universitas Gajah Mada dikatakan bahwa salah satu alasan masyarakat berobat keluar negeri adalah akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di Indonesia (FKU, 2023). Hal ini sejalan dengan hasil survei mengenai persepsi pasien terhadap kenyataan pelayanan oleh rumah sakit di Indonesia, dimana 70,53% pasien mengatakan bahwa komunikasi sumber daya manusia rumah sakit di Indonesia kurang baik. Selain itu, 61,41% pasien menyatakan bahwa waktu konsultasi dokter di Indonesia relatif lebih singkat dibandingkan rumah sakit di luar negeri (Jati, 2023).

Ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli dirangkum dalam lima pokok dimensi terkait kualitas jasa atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* diantaranya *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kepuasan pengguna merupakan indikator mendasar dalam hal kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan. Untuk itu, tersedia instrumen SERVQUAL yang secara objektif mengukur kualitas suatu layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna. Data yang diperoleh melalui instrumen ini nantinya dapat dijadikan landasan dalam meningkatkan pemenuhan harapan pasien terhadap Instansi Penyedia Layanan Kesehatan (Al-Mhasnash *et al.*, 2018; Febres, 2020; Guspianto *et al.*, 2022).

Faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan eksternal pasien. Adapun beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi skor kepuasan pasien diantaranya karakteristik demografis, usia, status kesehatan, serta ras. Dilain sisi, status kesehatan dan usia menjadi faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien lanjut usia cenderung puas dengan proses medis dibandingkan dengan pasien dengan usia muda. Dalam penelitian sebelumnya didapatkan bahwa faktor sosiodemografi pasien memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam pengobatan (Young *et al.*, 2000; Quintana *et al.*, 2006).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terutama berasal dari dua aspek. Salah satunya adalah faktor individu pasien, termasuk jenis kelamin, pendapatan, status kesehatan, asuransi kesehatan, status perkawinan, ukuran keluarga, dll. Yang kedua adalah faktor dari rumah sakit, termasuk kondisi medis, biaya, tingkat kelembagaan serta fasilitas yang diberikan (Fang *et al.*, 2019).

Rumah sakit milik pemerintah dijalankan di bawah kebijakan pemerintah sedangkan rumah sakit swasta didirikan sebagai organisasi bisnis yang dapat memberikan perawatan dan layanan yang lebih efektif. Pasien pada rumah sakit swasta biasanya memerlukan biaya lebih untuk pelayanannya, sehingga pasien akan cenderung mengharapkan layanan tambahan yang lebih berkualitas. Peran dokter dan staf rumah sakit sangat penting dalam hal ini, sehingga diharapkan semua pihak dapat ikut andil untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Manzoor *et al.*, 2019; Dong *et al.*, 2017).

Semen Padang *Hospital* merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta bertipe C yang menjadi rujukan pilihan masyarakat karena terletak di wilayah sentral pengembangan Kota Padang. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kedokteran spesialis yaitu spesialis kandungan, anak, penyakit dalam, bedah umum, bedah

urologi, bedah onkologi, bedah digestif, bedah plastik, bedah vascular, bedah orthopedi, jiwa, THT, mata, kulit, saraf, jantung dan paru. Saat ini Semen Padang *Hospital* dapat memeberikan layanan rawat inap dengan menyediakan 144 tempat tidur dengan beberapa pilihan ruang rawat inap (Profil Semen Padang *Hospital*, 2022).

Laporan tahunan rumah sakit menunjukkan angka kunjungan rawat jalan Semen Padang Hospital pada tahun 2022 terhitung sebanyak 161.400 pasien. Hal ini melihtakan bahwa Semen Padang Hospital melayani lebih kurang 13.450 pasien per bulan atau sekitar 449 pasien setiap harinya. Hal ini menunjukkan bahwa poli rawat jalan Semen Padang Hospital telah melaksanakan pelayanan kesehatan yang sangat padat dan kompleks. Jika pihak rumah sakit tidak dapat meregulasi aktivitas pelayanan rumah sakit dengan baik, maka hal ini akan menurunkan kualitas layanan dan dapat berdampak pada kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Semen Padang *Hospital*.

Data indikator mutu Semen Padang Hospital semester 2 tahun 2022 mendapatkan bahwa angka kepuasan pasien yaitu 86% sedikit menurun dibandingkan semester 1 yakni sebesar 87%. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dari Google *rating and review* yang dilakukan peneliti pada April 2023, didapatkan bahwasanya *rating* pelayanan pasien terhadap Semen Padang Hospital yakni 3,9 dari 5 poin. Dari *review* yang ada peneliti menemukan masih banyak keluhan pasien terkait pelayanan poliklinik yang diberikan rumah sakit diantaranya masih adanya pelayanan staf rumah sakit yang tidak ramah, pengurusan administrasi yang lama, waktu tunggu pelayanan yang lama, keterlambatan dokter,

banyak fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik serta waktu tunggu pengambilan obat di farmasi yang lama.

Melalui observasi dan wawancara peneliti terhadap pasien di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital, diketahui bahwasannya waktu tunggu pasien di poliklinik yang lama (> 60 menit). Berdasarkan data capaian waktu tunggu pasien di bulan November n2022 hanya sekitar 19% yang dapat mencapai tren <60 menit. Selain itu terdapat masalah pada antrian dan waktu tunggu layanan obat di farmasi yang lama (untuk pasien umum sekitar 60 menit sedangkan pada pasien JKN didapatkan waktu tunggu 1-2 jam), masih banyaknya keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik (didapatkan 36% dpjp datang >30 menit dari waktu yang ditentukan), serta suasana ruang tunggu yang ramai dan banyaknya fasilitas gedung yang rusak.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka terlihat bahwa masih adanya masalah dalam kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan di Semen Padang Hospital, sehingga penelitian lebih lanjut mengenai “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital**” perlu dilakukan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital?

2. Bagaimana analisis masalah tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Padang Hospital berdasarkan *Importance Performance analysis*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital.

#### 1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan dimensi *reliability*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan dimensi *responsiveness*.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan dimensi *assurance*.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan dimensi *empathy*.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan dimensi *tangible*.
6. Menganalisis masalah kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital berdasarkan *Importance Performance analysis*.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti dalam mendalami keilmuan di bidang kajian administrasi rumah sakit, khususnya dalam hal pelayanan rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik kepada rumah sakit untuk menilai kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi perbaikan kedepannya.

3. Bagi Bidang Keilmuan

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi lain untuk penelitian lanjutan mengenai analisis tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Semen Padang Hospital.

