

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan Tugas Akhir (TA).

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi global saat ini membuat persaingan pada sektor industri atau jasa menjadi tinggi. Pertumbuhan ekonomi Indonesia tetap kuat di tengah tren ekonomi global yang melambat (Haryono, 2023). Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan ekonomi Indonesia terbilang tinggi sebesar 5,17% (yoy) pada triwulan II tahun 2023. Meningkatnya perkembangan ekonomi global membuat persaingan antar perusahaan jasa menjadi sengit dan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebutuhan bagi setiap industri. Penyedia layanan diharuskan memberikan pelayanan optimal agar dapat memuaskan pelanggan, sehingga pelaku bisnis dapat memenangkan persaingan dengan pesaing sejenis (Setiawan and Budiarti, 2018). Keberhasilan dalam persaingan bisnis diyakini terletak pada kemampuan memberikan layanan yang berkualitas dan dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Gunawan, Wiranatha and Sadyasmara, 2022). Pelanggan selalu berharap mendapatkan nilai yang setara atau lebih tinggi dari uang yang mereka habiskan, serta mengharapkan produk atau jasa yang berkualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Guspianto, Lobat and Wardiah, 2023). Dengan kata lain, konsumen merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Salah satu strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai

dengan keinginan pelanggan (Febriani and Cipta, 2023). Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas dan menimbulkan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula loyalitas yang diberikan dan penciptaan respon emosi yang positif (Febriani and Cipta, 2023).

Aspek yang paling krusial dalam bisnis pelayanan jasa merupakan penilaian terhadap kualitas jasa. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh persepsi dan harapan setiap pelanggan (Febriani and Cipta, 2023). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yang mencerminkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Sari, 2022). Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Daya tanggap merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan. Jaminan merupakan kemampuan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Empati merupakan sikap peduli dengan memberikan perhatian pribadi secara tulus kepada pelanggan. Bukti fisik merupakan penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan petugas yang memberikan pelayanan jasa (Sari, 2022).

Salah satu instansi pelayanan jasa adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan memberikan layanan yang komprehensif, pengobatan penyakit (kuratif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan kondisi cacat badan dan jiwa (*rehabilitative*), serta peningkatan derajat kesehatan (promotif) (Wahjosumidjo, 2011). Selain itu, rumah sakit merupakan tempat pelatihan bagi tenaga medis seperti, pelatihan klinis dasar, pelatihan keselamatan pasien, pelatihan penanganan darurat, dan sebagainya.

Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu fasilitas, pelayanan, dan mandiri dalam penyediaan layanan kesehatan. Salah satu cara mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah dengan melakukan evaluasi dari penilaian pasien terhadap pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Penyalahgunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1 yang menyatakan bahwa penyelenggara atau penyedia layanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun.

Kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Standar pelayanan minimal terhadap kepuasan pasien yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah di atas 95%. Jika suatu pelayanan kesehatan tidak mencapai tingkat kepuasan pasien di atas 95%, maka dianggap tidak memenuhi standar minimal atau kurang berkualitas (Kemenkes RI, 2016). Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, ditemukan bahwa dari 17.280 responden di seluruh Indonesia, 81% dari mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS (BPJS, 2020). Kepuasan pasien terkait aksesibilitas pelayanan rawat jalan pada rumah sakit seluruh Indonesia tahun 2019 sebesar 87,74%. Namun, pada tahun 2020 kepuasan pasien menurun menjadi 83,93% (Lina and Novianti, 2020).

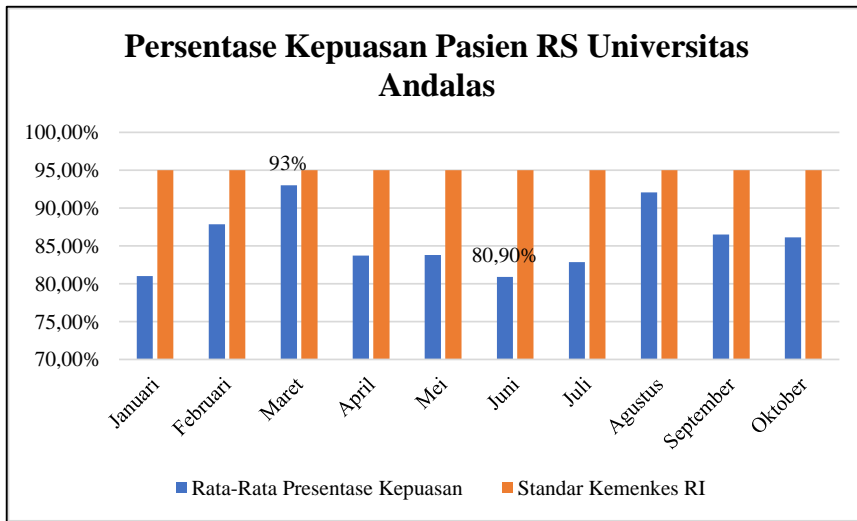
Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Undang-Undang RI Nomor 44, 2009). Rawat jalan merupakan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, perawatan, rehabilitasi medis, dan layanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Kepmenkes, 2007). Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu perhatian bagi manajemen rumah sakit, karena memiliki jumlah pasien yang lebih banyak dibandingkan perawatan lainnya.

Rumah Sakit Universitas Andalas (RS UNAND) merupakan salah satu rumah sakit pendidikan yang berlokasi di Komplek Kampus Unand, Jalan Universitas Andalas, Limau Manis, Kecamatan Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Sebagai rumah sakit pendidikan, RS UNAND diharuskan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pendidikan yang inovatif, serta kemajuan dalam ilmu pengetahuan

dan teknologi. RS UNAND terdaftar sebagai rumah sakit tipe B dengan akreditasi paripurna. Beberapa pelayanan yang diberikan seperti, pelayanan rawat jalan, rawat inap, kamar operasi, Unit Gawat Darurat (UGD), *Intensive Care Unit* (ICU), ambulans, pelayanan penunjang (radiologi, laboratorium, dan gizi), serta fasilitas radioterapi yang modern (RSP UNAND, 2023). Guna mendapat kelayakan sebagai layanan kesehatan, maka kenyamanan pasien merupakan prioritas utama yang mesti diperhatikan. Sehingga tidak hanya pelayanan kesehatan saja, melainkan juga ketersediaan fasilitas yang terdapat pada RS tersebut.

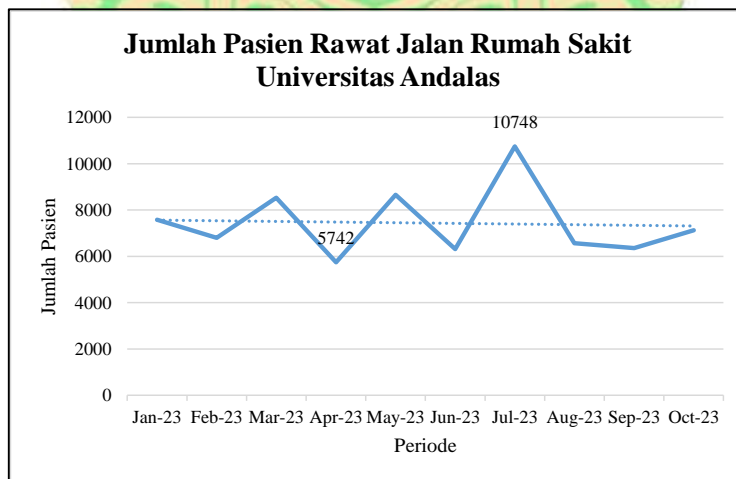
Survei awal dilakukan di RS UNAND guna mengetahui keluhan yang dirasakan oleh pasien selama melakukan perawatan. Diketahui dari survei awal sebanyak 5 dari 10 pasien rawat jalan diantaranya memiliki keluhan, yaitu lamanya dalam menunggu jadwal pengobatan, toilet yang kurang bersih, dan lamanya pelayanan di farmasi dalam pengambilan obat. Beberapa pasien mengatakan waktu menunggu obat bisa mencapai 1 hingga 3 jam.

Sebanyak 7 keluhan pasien dari kotak saran dan 28 keluhan pasien pada Mobile JKN, keluhan yang dirasakan pasien diantaranya, yaitu jadwal dokter yang tidak sesuai, adanya perawat yang kurang ramah, jumlah pemberian obat yang tidak sesuai, dan antrian menunggu obat yang lama. Kemudian dari ulasan web RS UNAND keluhan pasien terbanyak, yaitu pada jadwal dokter yang tidak sesuai, antrian menunggu obat yang lama, terdapat petugas rumah sakit yang kurang ramah, dan pelayanan administrasi yang lama, dan jadwal *radiotherapy* yang terlalu lama keluar. Lamanya jadwal *radiotherapy* keluar disebabkan oleh alat *radiotherapy* yang terbatas, tetapi memiliki pasien yang banyak. Hal-hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Persentase kepuasan pasien RS UNAND bulan Januari 2023 hingga Oktober 2023 dapat dilihat pada **Gambar 1.1** berikut.



Gambar 1.1 Persentase Kepuasan Pasien RS UNAND
(Sumber: Humas RS UNAND, 2023)

Berdasarkan **Gambar 1.1** diketahui bahwa persentase kepuasan pasien RS UNAND mengalami fluktuatif dengan persentase tertinggi pada bulan Maret sebesar 93% dan persentase terendah pada bulan Juni 80,90%. Namun, persentase kepuasan pasien tersebut masih belum melebihi 95% sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hal tersebut dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari tahun 2023 hingga bulan Oktober 2023 dapat dilihat pada **Gambar 1.2** berikut.



Gambar 1.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas
(Sumber: Rekam Medis RS UNAND, 2023)

Berdasarkan **Gambar 1.2** diketahui jumlah pasien rawat jalan pada RS UNAND mengalami fluktuatif dengan *downtrend* (kecondongan mengarah kebawah). Pasien paling rendah sebanyak 5.742 pasien pada bulan Januari 2023 dan pasien paling tinggi sebanyak 10.748 pada bulan Juli 2023. Terjadinya peningkatan dan penurunan jumlah pasien dapat disebabkan oleh faktor internal. Faktor internal disebabkan oleh masih kurangnya pelayanan yang diberikan dan belum sesuai dengan harapan pasien yang membuat pasien enggan untuk kembali berobat, sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan (Munawwaroh and Indrawati, 2022).

Menurut data Badan Pusat Statistik, diketahui bahwa Kota Padang memiliki sebanyak 36 rumah sakit yang dapat dilihat pada **Tabel 1.1** berikut.

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Kota Padang

Tipe	Rumah Sakit Umum	Rumah Sakit Jiwa	Rumah Sakit Khusus	Rumah Sakit Ibu dan Anak	Rumah Sakit Bersalin
A	RSUP Dr. M. Djamil	RSJ Prof. Dr. Hasan Basri Saanin Datuk Tan Pari	RS Sitawa Padang	-	-
			RS Jantung Sumatera Barat		
B	RS. Universitas Andalas	-	RSK Gigi dan Mulut Baiturrahmah		RS Bersalin Tiara Anggrek
C	RS Tk III Reksodiwiryono Padang	RSJ Puti Bungsu	RSK Bedah Kartika Docta	RSIA Cicik	-
	RS Islam Siti Rahmah	RS Dr. Yaunin	RSK Bedah Ropanasuri	RSIA Mutiara Bunda	
	RSU Citra Bunda Medical Center Padang		RSK Mata Padang Eye Center	RSIA Restu Ibu	

Tipe	Rumah Sakit Umum	Rumah Sakit Jiwa	Rumah Sakit Khusus	Rumah Sakit Ibu dan Anak	Rumah Sakit Bersalin
	RSU Hermina Padang		RSK Mata Regina Eye Center	RSIA Siti Hawa	
	RSU Islam Ibnu Sina			RSIA Sari Padang	
	RSU Naili DBS			RSIA Mitra Medika Padang	
	RSU Semen Padang Hospital			RSIA Lenggogeni	
	RSU Yos Sudarso			RSIA BKM Padang	
	RSUD dr. Rasidin Padang			RSIA Ananda Padang	
	RSU Aisyiyah				
	RS Asri Padang				
D	RS Bhayangkara Padang				
	RSU Selaguri				
Belum ditetapkan					RS Bersalin Sari

RS Universitas Andalas memiliki saingan 2 rumah sakit yang bertipe B dan 4 rumah sakit yang bertipe A. Hal tersebut membuat pasien lebih banyak pilihan dalam memilih tempat untuk perawatan. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pasien merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit melebihi harapan yang diinginkan pasien. Jika hal tersebut terlampaui, maka akan menimbulkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan penjelasan tersebut diketahui masih adanya keluhan yang dialami oleh pasien saat menerima pelayanan di RS Universitas Andalas. Selain itu, nilai

kepuasan pasien yang belum memenuhi standar minimal dan kunjungan pasien yang fluktuatif dengan kecenderungan *down trend*, membuat rumah sakit harus melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Hal ini sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Pasal 1 yang mewajibkan penyediaan layanan publik untuk melakukan survei kepuasan secara berkala dan dilakukan evaluasi terhadap survei tersebut.

Hasil dari survei kepuasan pasien akan diketahui pelayanan apa saja yang kinerjanya masih kurang, sehingga dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Apabila pasien merasa tidak puas akan berpengaruh pada loyalitas pasien dan membuat pasien memilih rumah sakit lain untuk dijadikan alternatif pilihan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas?
2. Indikator apa saja yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas?
3. Usulan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang terjadi pada instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas.

2. Mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RS Universitas Andalas.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Universitas Andalas Kota Padang.
2. Data yang digunakan dalam penelitian, yaitu data kunjungan pasien dan persentase kepuasan pasien pada RS Universitas Andalas periode Januari-Oktober 2023.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan Tugas Akhir (TA).

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendasari pembuatan Tugas Akhir (TA), diantaranya kualitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *service quality*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *fishbone diagram*, diagram pareto, kuesioner, sampling dan pengujian, serta penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi studi pendahuluan, identifikasi masalah, perumusan masalah, pemilihan metode penelitian, variabel penelitian, perancangan kuesioner, validasi kuesioner, rancangan kuesioner setelah validasi, penentuan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, penutup, dan *flowchart* metodologi penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan penjelasan mengenai pengumpulan data dan pengolahan data mengenai uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dengan metode *service quality*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan diagram pareto.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi analisis mengenai data umum responden, kualitas pelayanan dengan metode *service quality*, metode CSI, metode IPA, analisis diagram pareto, analisis akar penyebab masalah, dan usulan perbaikan dari permasalahan yang ada.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

