

# BAB I

## PENDAHULUAN

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

### 1.1 Latar Belakang

Sektor jasa merupakan sektor ekonomi yang menyediakan layanan atau jasa, baik sebagai pendukung dalam proses produksi pada industri lain maupun pelayanan secara langsung kepada konsumen. Rumah sakit merupakan bagian dari industri jasa berupa layanan kesehatan yang ditujukan kepada pasien selaku konsumen. Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 menyatakan bahwa “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 sebagai organisasi yang bergerak di sektor kesehatan pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasien yang memanfaatkan pelayanan tersebut. Apabila pihak rumah sakit mengabaikan kualitas pelayanan, maka akan mengakibatkan kerugian bagi pasien selaku konsumen. Selain itu pihak rumah sakit juga akan mengalami kerugian dikarenakan pasien akan mencari alternatif penyedia layanan kesehatan lain yang lebih baik.

Keberhasilan pihak rumah sakit dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan kesehatan yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasiennya. Layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien (Toliaso et al., 2018). Setelah kebutuhan dan tuntutan pasien terpenuhi kepuasan konsumen dapat dikatakan terpenuhi pula.

Salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang terdapat di Kecamatan Lubuk Basung, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat adalah RSUD Lubuk Basung. RSUD Lubuk Basung sendiri merupakan RSUD tipe C yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam. RSUD Lubuk Basung memiliki visi “Terwujudnya Rumah Sakit yang profesional, mandiri, inovatif dan berkeadilan”. Untuk mewujudkan visi tersebut maka terdapat beberapa misi dari RSUD Lubuk Basung, yaitu Mewujudkan Rumah Sakit yang Profesional Sesuai dengan Standar Akreditasi JCI/ISO , Memberdayakan Seluruh Potensi dan Meningkatkan Kerjasama Untuk Mewujudkan Kemandirian Rumah Sakit, Memberikan Pelayanan yang Inovatif Berbasis Teknologi Terkini dan Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh Untuk Masyarakat Tanpa Membedakan Strata Sosial. Sedangkan motto dari RSUD Lubuk Basung yaitu “Pelayanan Tanpa Keluhan”.

RSUD Lubuk Basung merupakan rumah sakit kebanggaan masyarakat Kabupaten Agam yang dapat dikatakan sebagai salah satu fasilitator pelayanan kesehatan terkemuka di Kabupaten Agam. Rumah sakit ini memiliki fasilitas pelayanan berupa instalasi gawat darurat (IGD), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi *Intensive Care Unit* (ICU) dan Instalasi Bedah Sentral . Jenis pasien yang dilayani terdiri dari pasien umum dan pasien peserta BPJS. Setiap bulan RSUD Lubuk Basung dikunjungi ribuan pasien dari berbagai daerah dan latar belakang. Hal ini mempertegas peran vital yang dimiliki oleh RSUD Lubuk Basung sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan, RSUD Lubuk Basung berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien sebagai konsumen utama. Semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi (Kotler et al., 2018). Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Lubuk Basung adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di RSUD Lubuk Basung. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan masih terdapat nilai mutu dengan kategori yang kurang baik, yaitu U2 (Sistem, mekanisme, dan prosedur), U3 (waktu penyelesaian), dan U9 (sarana dan

prasarana). **Tabel 1.1** berikut merupakan rekapitulasi hasil SKM RSUD Lubuk Basung tahun 2023.

**Tabel 1.1** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penerima Layanan RSUD Lubuk Basung 2023

No	Kode	Unsur Pelayanan	Tahun 2023			
			IKM Per Unsur	Nilai Unsur	Mutu	Kinerja
1	U1	Persyaratan	3.044	76,1	B	Baik
2	U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	2,98	74,5	C	<b>Kurang baik</b>
3	U3	Waktu penyelesaian	2.944	73,6	C	<b>Kurang baik</b>
4	U4	Biaya/tarif	3.614	90,36	A	Sangat baik
5	U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.184	79,6	A	Sangat baik
6	U6	Kompetensi pelaksana	3,06	76,9	B	Baik
7	U7	Prerilaku pelaksana	3.096	77,4	B	Baik
8	U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.604	90,1	A	Sangat baik
9	U9	Sarana dan prasarana	2.924	73,1	C	<b>Kurang baik</b>

(Sumber : Promhumlitbang RSUD Lubuk Basung)

Salah satu fasilitas pelayanan yang tersedia di RSUD Lubuk Basung adalah Instalasi Rawat Inap. Fasilitas Instalasi Rawat Inap merupakan salah satu bagian dari pelayanan klinis di rumah sakit yang melayani pasien yang memerlukan perawatan medis yang lebih intensif dan membutuhkan waktu rawat inap yang lebih lama. Fasilitas Instalasi Rawat Inap di RSUD Lubuk Basung terdiri dari Rawat Inap Interne, Rawat Inap Bedah, Rawat Inap Neurologi, Rawat Inap Paru, Rawat Inap Anak, Rawat Inap Kebidanan, Rawat Inap Parinatologi, serta Rawat Inap dan VIP

Kelas I. Setiap bulan Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung melayani hingga ratusan pasien yang memerlukan perawatan intensif. Rekapitulasi jumlah kunjungan pasien rawat inap dari Januari 2022 - Mei 2023 dapat dilihat pada **Tabel 1.2** sebagai berikut.

**Tabel 1.2** Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung

Tahun	Bulan	Jumlah Pasien	Tahun	Bulan	Jumlah Pasien
2022	Januari	511	2023	Januari	647
	Februari	451		Februari	508
	Maret	492		Maret	616
	April	402		April	513
	Mei	521		Mei	706
	Juni	547		Juni	626
	Juli	617		Juli	704
	Agustus	706		Agustus	636
	September	700		September	625
	Oktober	648		Oktober	683
	November	615		November	666
	Desember	644		Desember	670

(Sumber: Rekam Medis RSUD Lubuk Basung, 2024)

Selain melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) penerima layanan di RSUD Lubuk Basung, RSUD Lubuk Basung menerima saran dan masukan dengan membuka layanan informasi dan pengaduan. Salah satu tujuan adanya layanan informasi dan pengaduan yaitu menerima keluhan atau keluhan dari pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di Layanan Informasi dan Pengaduan RSUD Lubuk Basung ditemukan fakta bahwa setiap bulan selalu ditemukan keluhan yang disampaikan oleh pasien. **Tabel 1.3** berikut merupakan rekapitulasi keluhan pasien penerima layanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung yang diterima pihak Layanan Informasi dan Pengaduan RSUD Lubuk Basung dari Januari 2023 hingga Mei 2024.

**Tabel 1.3** Rekapitulasi Keluhan Pasien

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Keluhan	Jumlah
1	<i>Tangibles</i>	Ruangan dalam keadaan tidak bersih	2
2		Alas kasur jarang diganti	2
3		Lorong dalam keadaan tidak bersih	1
4		Alas kasur/laken di bagian interne belum terpasang	1
5		Terdapat air yang berserakan di lorong menuju rawat inap paru	1
6		Toilet licin dan tidak dalam keadaan bersih	2
7		Parkir motor yang tidak beraturan	2
8		Suara AC yang bising sehingga mengganggu kenyamanan pasien	1
9		Tempat shalat yang tidak layak karena kekurangan karpet dan mukena	1
10		WC tidak memiliki gantungan, grendel, dan ember yang dalam keadaan rusak	1
11	<i>Reliability</i>	Petugas tidak membantu memberikan makanan melalui selang (peralatan khusus) kepada pasien	1
12		Pendaftaran melalui Whatsapp yang hanya bisa satu nomor sehingga menyulitkan pihak pasien	1
13		Prosedur pengaturan atrean yang tidak baik	1
14		Petugas administrasi (loket 3) kurang memberikan informasi kepada pasien	1
15		Pendaftaran online melalui <i>website</i> dan aplikasi JKN memiliki banyak kendala	1
16		Server rumah sakit yang sering bermasalah	1

**Tabel 1.3** Keluhan Pasien RSUD Lubuk Basung tahun 2023 (Lanjutan)

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Keluhan	Jumlah
19	<i>Assurance</i>	Petugas rumah sakit kurang ramah dalam melayani	2
20		Penyajian makanan dilakukan dengan cara yang tidak baik oleh petugas	1
21		Petugas registrasi <i>online</i> kurang ramah dan kasar dalam melayani pasien	1
22		Pelayanan satpam kasar dan tidak ramah terhadap anak kecil	1
23		Pelayanan petugas di ruang interne kurang baik karena berteriak memanggil pasien dari <i>Nurse Station</i> yang bersebelahan dengan ruang HCU sehingga mengganggu kenyamanan pasien HCU yang butuh ketenangan	1
24	<i>Emphaty</i>	Petugas bersikap ketus dan jutek kepada pasien	2
25		Petugas bersikap ketus dan tidak bersimpati dalam menanggapi pasien yang mengalami pusing	1

(Sumber : Layanan Informasi dan Pengaduan RSUD Lubuk Basung 2023)

Berdasarkan laporan keluhan pasien tersebut terlihat bahwa adanya banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung. Keluhan ini menandakan bentuk ketidakpuasan pasien sebagai konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima. Beberapa keluhan yang disampaikan merupakan keluhan berulang yang belum berhasil dibenahi. Apabila fenomena semacam ini tidak segera dibenahi, maka akan berdampak terhadap menurunnya reputasi pihak RSUD Lubuk Basung secara umum maupun Instalasi

Rawat Inap RSUD Lubuk Basung secara khusus serta penurunan minat masyarakat untuk memilih memanfaatkan pelayanan yang disediakan.

Pada kenyataannya pihak rumah sakit tidak selalu bisa merasakan dan memahami apa yang diinginkan oleh pasien secara tepat dan menyeluruh. kebanyakan pasien seringkali tidak ingin menyampaikan keluhan mereka secara terbuka karena alasan personal serta tidak familiar dengan sistem pengaduan yang diterapkan pihak RSUD. Akan tetapi setelah dilakukan pendekatan "*personality*" kepada pasien, pasien mengeluhkan kurangnya empati dan simpati yang ditunjukkan oleh dokter atau perawat, respon petugas yang lambat, fasilitas yang kurang memadai, prosedur pelayanan yang rumit, hingga sikap tidak ramah yang ditunjukkan petugas terhadap pasien. Fakta tersebut semakin memperkuat dugaan bahwa masih terdapat banyak kekurangan terhadap kualitas di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung.

Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Instalasi Rawat inap RSUD Lubuk Basung serta evaluasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai konsumen utama. Penelitian ini menggunakan dimensi *Service Quality (SERVQUAL)* sebagai acuan dalam penyusunan kuesiner guna mengukur harapan (ekspektasi) dan persepsi (kinerja) pelayanan yang diterima pasien berupa butir-butir pernyataan yang sudah dikategorikan dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Penilaian terhadap pelayanan ini ditanyakan langsung menggunakan kuesioner kepada pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung. Pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan pada penelitian ini untuk melihat kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara persepsi dan harapan pasien menggunakan metode *Fuzzy Servqual*. Selanjutnya digunakan diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan indikator apa saja yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Terakhir, dilakukan perancangan usulan perbaikan layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Melalui pasien sebagai konsumen, kualitas pelayanan RSUD Lubuk Basung dapat diukur dan diketahui secara tepat. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah tingkat kepuasan pasien sudah tercapai melalui pelayanan yang diberikan. Semakin positif nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Lubuk Basung. Hal ini penting dilakukan agar diperoleh informasi yang akurat mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak RSUD Lubuk Basung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang dari pasien secara langsung. Dengan demikian RSUD Lubuk Basung dapat disebut sebagai rumah sakit yang berhasil karena berhasil memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien sebagai konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *gap*/kesenjangan antara pelayanan yang dipersepsikan dan pelayanan yang diharapkan pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung sebagai konsumen?
2. Indikator pelayanan apa yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan dalam mencapai kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung?
3. Apa saja upaya perbaikan atau respon teknis yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang dipersepsikan dan pelayanan yang diharapkan pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung sebagai konsumen.
2. Untuk mengetahui Indikator pelayanan apa yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan dalam mencapai kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung.
3. Untuk mengetahui usulan perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Responden dari penelitian ini adalah pasien *post* rawat inap RSUD Lubuk Basung.
2. Penelitian ini dilakukan hingga tahapan usulan rekomendasi perbaikan sehingga tidak sampai pada tahap implementasi.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan juga sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan rumah sakit, pelayanan, kualitas, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, metode pengukuran kualitas pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD), dan penelitian terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tahapan penelitian yang dimulai dari studi pendahuluan, studi pustaka, identifikasi masalah, pemilihan metode, jenis pengumpulan data, pengolahan data, Analisis, penutup, serta *flowchart* penelitian.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas kuesioner, perhitungan *Fuzzy Servqual*, Penentuan tingkat kepentingan indikator dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pembuatan rumah kualitas (HOQ) untuk perancangan usulan perbaikan.

## **BAB V ANALISIS**

Bab ini berisikan analisis mengenai data umum responden, kualitas pelayanan, tingkat kepentingan indikator pelayanan, serta rancangan usulan perbaikan.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan membahas ringkasan dari penelitian yang telah dilakukan sedangkan saran berikan masukan yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya.

