

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan rawatan inap di RSI Ibnu Sina Padang masih memiliki beberapa permasalahan terkait kepuasan pasien. Keluhan disampaikan oleh pasien melalui keluhan secara langsung kepada karyawan PIPP (Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan), layanan pengaduan *WhatsApp*, kotak kritik/saran, *Google Business*, hingga sosial media *Instagram*. Permasalahan yang ditemukan dari rekapan data manajemen komplain mulai dari Januari 2023 hingga Juli 2024 ditemukan sebesar 88 keluhan dengan 54 kasus (61,3%) berasal dari instalasi rawat inap, administrasi, dan PPA (Profesional Pemberi Asuhan) serta sisanya sebanyak 34 kasus (38,6%) berasal dari instalasi rawat jalan dan instalasi gawat darurat. Penyelesaian keluhan akan diselesaikan menurut analisis seberapa mendesak dan pentingnya keluhan tersebut.

Data manajemen komplain dari 20 keluhan terakhir pada instalasi rawat inap ditemukan 20% *respon time* petugas tidak memuaskan, 20% penumpukan antrian di loket pendaftaran, 15% komunikasi karyawan yang tidak baik dengan pasien, 15% tidak *update* info jadwal *visite* dokter, 15% lama menunggu rekam medis sebelum diantar ke ruang rawat, dan 15% tidak disiplinnya pembatasan waktu bezuk serta batasan pengunjung pasien. Keluhan yang paling sering ditemukan pada layanan keperawatan diantaranya staf keperawatan yang tidak ramah dan kurangnya kepedulian terhadap keluhan pasien. Beberapa komplain pasien terhadap pelayanan lainnya adalah jadwal dokter yang tidak sesuai, perawat yang enggan melayani sepenuh hati lalu melontarkan perkataan yang tidak pantas seperti *bodyshaming* pada pasien, petugas gizi yang berkata tidak sopan dan petugas keamanan tidak tegas menindak pengunjung yang melewati batas jam bezuk.

Peneliti telah melakukan survei awal kepada 10 pasien di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang. Responden mengeluhkan 40% sikap petugas yang kurang ramah, 10% jadwal *visite* dokter yang tidak menentu, 30% petugas yang kurang tanggap, dan 20% fasilitas ruang rawat inap yang kurang baik. Pada bangunan RAM (Raudhah, An-Nisa, dan Multazam) yang membawahi 3 tingkat kelas layanan dari rawatan kelas I, II dan III ditemukan masalah seperti ketidaknyamanan ruangan seperti bekas rembesan air, dinding yang berjamur, *handlebar* yang sudah keropos dan berkarat di beberapa kamar mandi. Hal ini dapat menimbulkan dampak negatif terhadap keselamatan pasien selama rawatan.

Tingginya angka ketidakpuasan pasien rawat inap mengakibatkan turunnya angka kunjungan rawat inap. Angka kunjungan rawat jalan diketahui mencapai 157.852 pasien poliklinik dan 31.626 pasien IGD di tahun 2023. Namun, dari jumlah tersebut masih sedikit pasien yang di rawat di rumah sakit.

Kunjungan rawat inap RSI Ibnu Sina Padang pada tahun 2023 mengalami penurunan dari 2 tahun sebelumnya. Hampir seluruh kelas rawatan mengalami penurunan, kecuali VIP mengalami kenaikan 49%. Kenaikan VIP di pengaruhi oleh regulasi BPJS Kesehatan terbaru yang memperbolehkan pasien naik 2 tingkat, aturan sebelumnya hanya 1 tingkat. Sehingga pasien di kelas 2 bisa naik ke kelas VIP. Penurunan kunjungan di pengaruhi oleh kurangnya pasien yang di rawat yang kirim dari poliklinik maupun IGD.

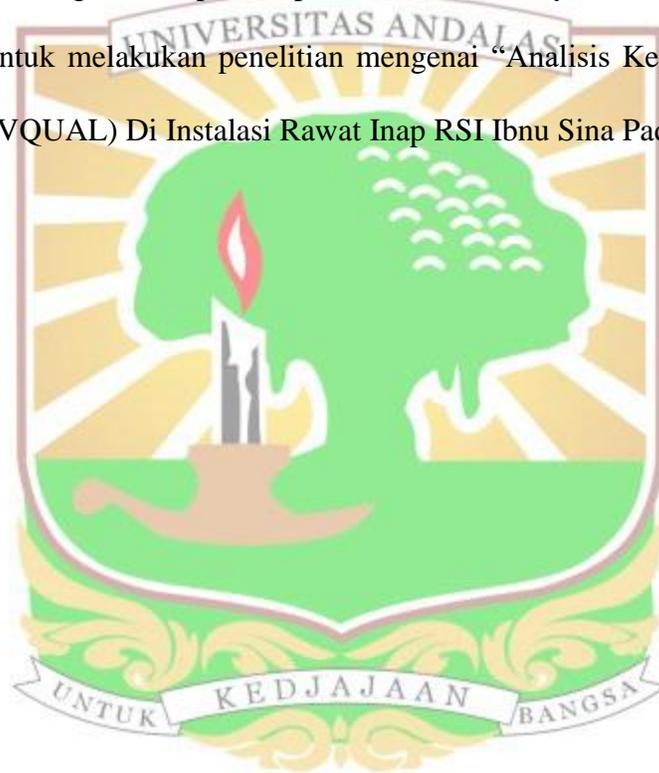
Indikator kinerja RSI Ibnu Sina Padang terkait BOR (*Bed Occupancy Rate*) belum optimal, artinya penggunaan tempat tidur rawatan rendah dan berpengaruh terhadap rendahnya pendapatan ekonomi rumah sakit. Pada tahun 2023 hanya rawatan kelas III dengan nilai BOR 72%, dimana mencapai nilai standar ideal 60 – 85%. (Depkes, 2005) Nilai TOI (*Turn Over Interval*) tahun 2023 masih diatas standar ideal kisaran 1 – 3 hari, dimana semakin besar nilai TOI maka semakin lama

tempat tidur kosong yang tidak digunakan pasien. Angka BTO (*Bed Turn Over*) seluruh tingkatan rawatan kelas di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang masih dibawah standar ideal kemenkes yakni pemakaian tempat tidur sebanyak 40 – 60 kali pertahun. (Depkes, 2005) Nilai rerata BTO tertinggi pada tahun 2023 hanya mencapai angka 13,44 di rawatan kelas III. (RSI Ibnu Sina Padang, 2023)

Pihak manajemen RSI Ibnu Sina Padang sudah melakukan beberapa evaluasi pelayanan sebagai upaya dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan yakni melalui survei dari bagian pemasaran menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan keluarga. Hasil yang ditemukan berdasarkan survei satu bulan terakhir masih adanya angka ketidakpuasan sebesar 30% dari instalasi rawat jalan dan 33% dari instalasi rawat inap. Pelaksanaan survei kepuasan dari lembaga survei eksternal maupun survei kepuasan berbasis SERVQUAL belum pernah dilakukan. Survei kepuasan pasien adalah indikator penting dan sering digunakan untuk mengukur kualitas perawatan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang adalah salah satu rumah sakit swasta yang beroperasi berlandaskan syariat Islam, berada di pusat Kota Padang dan dikelola oleh Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Sumatera Barat. RSI Ibnu Sina Padang didirikan pada tanggal 30 Mei 1972 dalam bentuk Balai Kesehatan, kemudian menjadi Rumah Sakit pada tahun 1981 dengan kapasitas 15 tempat tidur. (RSI Ibnu Sina Padang, 2023) Selama 52 tahun perjalanannya, sesuai dengan UU No. 44 tahun 2009 pasal 40 ayat 1 menyatakan bahwa rumah sakit harus melakukan akreditasi secara berkala minimal 3 tahun sekali guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, RSI Ibnu Sina Padang saat ini sudah terakreditasi Paripurna dengan kapasitas instalasi rawat inap dengan 100 tempat tidur.

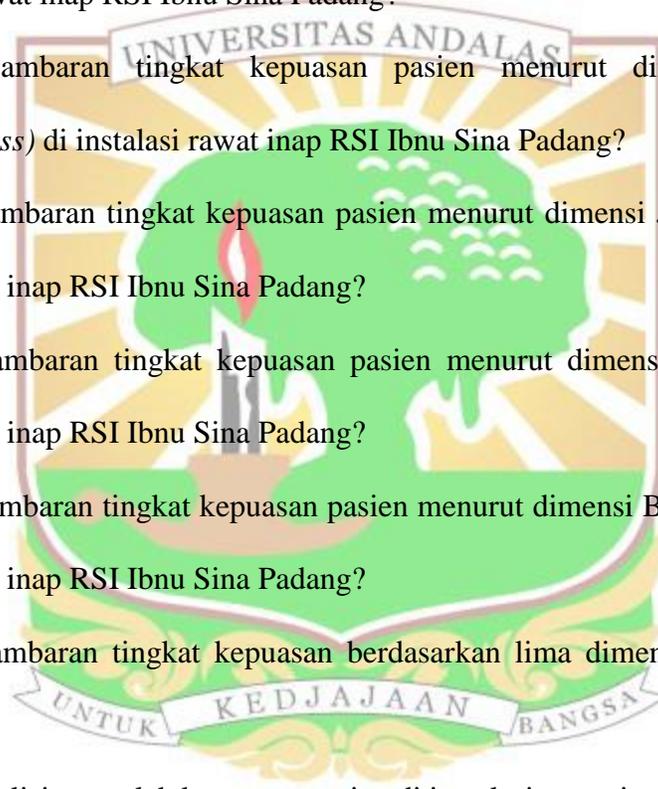
Analisis kepuasan perlu dilakukan secara berkala, terutama pada rumah sakit yang sudah terakreditasi paripurna. Hasil dari analisis kepuasan diharapkan dapat meningkatkan angka kunjungan, retensi pasien, reputasi rumah sakit dan loyalitas pasien. Melalui acuan *Service Quality* (SERVQUAL), hasil penelitian ini mengidentifikasi area kualitas layanan yang kurang sehingga dapat diperbaiki dengan menggunakan metode diagram kartesius/*Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini dapat memberikan landasan untuk merumuskan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta mutu layanan rumah sakit. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Berbasis *Service Quality* (SERVQUAL) Di Instalasi Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut sosiodemografi pasien di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Kehandalan (*Reliability*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
3. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
4. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Jaminan (*Assurance*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
5. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Empati (*Empathy*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
6. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang?
7. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL secara keseluruhan?
8. Bagaimana analisis masalah kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)?



1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah analisis kepuasan pasien berbasis *service quality* (SERVQUAL) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi distribusi frekuensi sosiodemografi melalui jenis kelamin, usia, pendidikan, lama rawatan, kelas rawatan dan jaminan pasien di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
2. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Kehandalan (*Reliability*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
3. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
4. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Jaminan (*Assurance*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
5. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Empati (*Empathy*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
6. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien menurut dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) di instalasi rawat inap RSI Ibnu Sina Padang.
7. Menganalisis tingkat kepuasan pasien menurut lima dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*) menggunakan metode *gap analysis* SERVQUAL.

8. Menganalisis penyebab masalah kepuasan pasien berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di RSI Ibnu Sina Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini memberikan literatur akademik dengan menambahkan pengetahuan baru mengenai penerapan SERVQUAL dalam konteks perawatan kesehatan khususnya di Indonesia yang dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Penelitian ini dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi faktor-faktor berpengaruh yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RS Islam Ibnu Sina Padang.
2. Penelitian ini dapat membantu rumah sakit untuk menyusun strategi penerapan *service quality* (SERVQUAL) yang tepat, diharapkan bahwa tingkat kepuasan pasien serta retensi pasien akan meningkat.
3. Hasil penelitian ini bisa memberikan landasan untuk pembentukan kebijakan dan regulasi di RS Islam Ibnu Sina Padang dengan mendorong standar yang lebih tinggi dan lebih konsisten dalam layanan kesehatan.

