

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Permasalahan tumbuh kembang anak di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini berdasarkan data Riskesdas dari Kementerian Kesehatan RI 2018, prevalensi gangguan perkembangan pada anak usia dini (0-6 tahun) di Indonesia tercatat sekitar 9,2%. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan Riskesdas 2013 yang sebesar 8,5% (Kemenkes RI, 2018). Selain itu, Indonesia juga menghadapi masalah stunting yang tinggi, yakni 24,4% pada tahun 2021 dan menjadi indikator gangguan tumbuh kembang anak (Septariana dkk., 2024). Salah satu kota dengan masalah tumbuh kembang anak yang tinggi adalah Pekanbaru, dengan prevalensi stunting yang sempat mencapai 16,8% pada tahun 2022 yakni 35.000 anak sebelum turun menjadi 8,7% pada tahun 2023 yakni sebanyak 26.875 anak (Pemerintah Kota Pekanbaru, 2024).

Berdasarkan penurunan kasus masalah tumbuh kembang anak di Kota Pekanbaru, menunjukkan bahwa tingginya kepedulian masyarakat terhadap penanganan masalah ini (Lestari, 2023). Seiring dengan tingginya kesadaran masyarakat mengindikasikan tingginya permintaan yang turut mendorong munculnya berbagai layanan kesehatan serupa, baik di rumah sakit, klinik, maupun layanan kesehatan terapi. Kondisi ini memicu persaingan antar penyedia layanan kesehatan yang semakin kompetitif (Suharto, 2016). Akibatnya, masyarakat atau pasien menjadi lebih selektif dalam memilih

layanan, yakni mengutamakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka (Sari & Nugroho, 2022). Kompetisi layanan kesehatan tersebut mendorong fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bertahan dan unggul dalam persaingan (Suharto, 2016).

Salah satu rumah sakit di Kota Pekanbaru yang memiliki Poli Tumbuh Kembang Anak adalah Rumah Sakit X. Poli ini menyediakan berbagai layanan seperti *screening* gangguan tumbuh kembang anak, *assessment*, terapi wicara, terapi okupasi, terapi perilaku, fisioterapi, farmakoterapi, serta layanan psikologis seperti tes minat bakat, tes IQ, dan psikotes. Namun, poli ini masih tergolong baru yakni baru dibuka pada April 2024 lalu. Sebagai poli baru yang masih berada pada tahap perkembangan, masih banyak yang perlu ditingkatkan dalam berbagai aspek. Faktor-faktor seperti reputasi rumah sakit, keterjangkauan biaya, kemudahan administrasi, pengalaman pelayanan sebelumnya, dan kesesuaian harapan dengan yang diterima konsumen menjadi pertimbangan dalam memilih layanan kesehatan (Datt dkk., 2025).

Sebagai poli yang baru berdiri, Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X seharusnya berupaya membangun kualitas layanan yang dapat dipercaya, ramah, dan memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien, seperti yang ditunjukkan penelitian bahwa pelayanan yang profesional dan responsif memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi positif pasien (Nurfadillah dkk., 2022). Jika kualitas pelayanan belum optimal, maka persepsi

masyarakat terhadap suatu poli juga dapat menurun, meskipun layanan yang ditawarkan lengkap, sehingga memperlihatkan bahwa mutu pelayanan yang lemah akan berdampak pada turunnya kepercayaan pasien (*trust*), kepuasan, serta penilaian negatif terhadap pengalaman berobat (Damayanti, 2023).

Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan rumah sakit pada Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru menunjukkan bahwa sekitar 47% responden menyatakan puas terhadap layanan yang mereka terima, sementara 53% lainnya kurang puas. Persentase ketidakpuasan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan di poli ini belum optimal dan perlu mendapatkan perhatian serta perbaikan di berbagai aspek.

Untuk memperdalam informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, peneliti kemudian melakukan survei terhadap 17 wali pasien anak di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru. Hasil survei yang dilakukan peneliti kepada 17 orang wali pasien anak menunjukkan beberapa alasan mereka memilih layanan poli tersebut. Adapun alasannya seperti pelayanan di Rumah Sakit X secara umum terkenal bagus, rekomendasi dari kerabat, dan sebagainya. Hal ini menunjukkan pelayanan menjadi aspek penting dalam pemilihan layanan bagi konsumen (pasien).

**Tabel 1.1**  
*Survei kepada 17 Responden di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X*

Permasalahan	Jumlah Responden	Presentase	Dimensi
Sistem penjadwalan masih manual menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu lama	7	41%	<i>Reliability</i>
Minimnya fasilitas ruang tunggu	10	59%	<i>Tangibles</i>
Catatan perkembangan anak masih berupa <i>checklist</i> saja	6	35%	<i>Reliability</i>
Dibutuhkan instruksi pendampingan anak di rumah	5	29%	<i>Responsiveness</i> dan <i>Empathy</i>

Note. Hasil survei yang dilakukan peneliti

Berdasarkan uraian yang disajikan pada tabel di atas, ditemukan beberapa keluhan yang dirasakan oleh wali pasien anak. Sebanyak 59% mengeluhkan terkait fasilitas yang masih minim. Lalu 41% responden mengeluhkan sistem penjadwalan yang masih manual sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama. Selanjutnya sebanyak 35% responden berharap adanya catatan perkembangan anak yang detail dan 29% responden menginginkan adanya edukasi pasca terapi terkait instruksi pendampingan anak di rumah oleh orang tua.

Dalam layanan kesehatan, pelayanan harus memenuhi berbagai aspek kualitas agar dapat dikategorikan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Paulina dkk., 2025). Keberadaan fasilitas fisik (*tangibles*) yang representatif penting dalam membentuk persepsi awal konsumen terhadap pelayanan, seperti ruangan yang sesuai dengan kebutuhan anak, alat bantu yang lengkap, dan ruang tunggu yang mendukung kenyamanan keluarga. Hal ini didukung oleh penelitian Sari dan Harmawan (2012) bahwa

kondisi sarana dan prasarana yang dapat dilihat langsung oleh pasien sangat mempengaruhi bagaimana mereka menilai kualitas sebuah layanan. Namun, berdasarkan temuan di lapangan, fasilitas yang tersedia masih terbilang minim.

Selanjutnya pada aspek *reliability*, layanan seharusnya konsisten, dapat diandalkan, dan mengikuti alur yang jelas. Penggunaan sistem manual menyebabkan waktu tunggu menjadi tidak pasti dan membuat orang tua merasa tidak nyaman. Padahal, menurut Sari dan Harmawan (2012), keandalan sistem pelayanan adalah indikator penting dalam menjaga kepuasan pengguna. Dalam temuan *responsiveness* dan *emphaty* juga belum sepenuhnya terpenuhi. Seharusnya, orang tua mendapatkan kejelasan informasi perkembangan anak yang tidak hanya dicantumkan dalam tabel *checklist*, tetapi juga dilengkapi catatan perkembangan yang terstruktur, serta edukasi pasca terapi yang membuat orang tua merasa dilibatkan dalam proses perkembangan anaknya. Namun berdasarkan hasil survei, banyak orang tua menyatakan belum mengetahui secara detail perkembangan anak selama terapi. Berdasarkan data survei rumah sakit dan temuan oleh peneliti ditemukan realita di lapangan pada Poli Tumbuh Kembang Anak masih belum sesuai dengan harapan konsumen.

Kondisi kesenjangan antara harapan dan realita di layanan kesehatan seperti ini dapat berdampak pada penurunan kepercayaan terhadap institusi, meningkatnya keluhan, penurunan loyalitas kunjungan pasien, hingga penyebaran pengalaman negatif yang dapat mempengaruhi citra rumah sakit secara menyeluruh (Putri, 2022). Kesenjangan ini dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan (Santrock, 2018). Oleh karena itu, dalam upaya

membuat citra rumah sakit diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X.

Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan atau keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (Parasuraman dkk., 1990). Parasuraman dkk. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dalam model SERVQUAL. Dimensi tersebut meliputi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati. Masing-masing dimensi ini menjadi faktor dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Dalam layanan kesehatan, kelima dimensi ini bisa menjadi acuan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien yang kini semakin selektif dalam memilih layanan kesehatan di tengah ketatnya persaingan.

Hasil penelitian terdahulu menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam lingkup kesehatan. Penelitian oleh Engkus (2019) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan, sikap petugas yang ramah, serta informasi yang lengkap merupakan dimensi yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas. Penelitian Komala Dewi (2024) menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan edukatif secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan ibu balita di Posyandu. Penelitian Putri (2024) di Puskesmas Binamu menyatakan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Setiap unit kerja atau poli pada rumah sakit, dituntut untuk memberikan kepuasan pelayanan prima agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat (Darmawan, 2019). Sedangkan temuan pada Rumah Sakit X Pekanbaru, berdasarkan survei kepuasan pasien pada Poli Tumbuh Kembang Anak masih belum sesuai harapan. Fenomena ini menjadi ketertarikan peneliti untuk mengkaji kualitas pelayanan di poli tumbuh kembang anak untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif dan menjadi dasar dalam perencanaan strategi peningkatan pelayanan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor dalam menjaga keberlanjutan rumah sakit, karena pelayanan yang prima mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, memperkuat reputasi institusi, serta mendukung daya saing rumah sakit di tengah kompetisi industri kesehatan (Harared & Rahadian, 2019).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?

- a. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?
- b. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (keandalan) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?

- c. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?
- d. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?
- e. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* (empati) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran kualitas pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru.
- b. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (keandalan) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru.
- c. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru.
- d. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru.
- e. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* (empati) di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru.

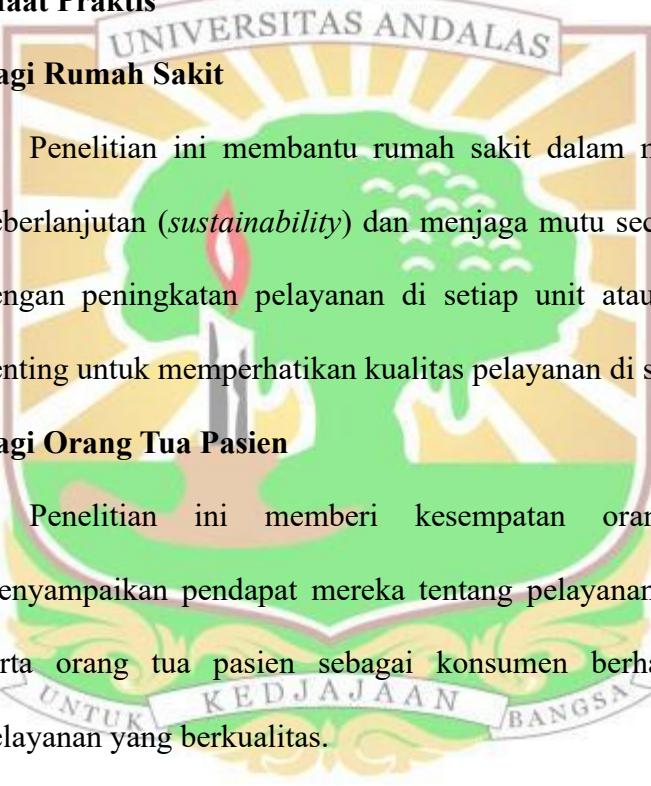
## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang Psikologi Konsumen dengan menambah pengetahuan terkait kualitas pelayanan, khususnya pada *setting* kesehatan di Poli Tumbuh Kembang Anak.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit



Penelitian ini membantu rumah sakit dalam mempertahankan keberlanjutan (*sustainability*) dan menjaga mutu secara keseluruhan dengan peningkatan pelayanan di setiap unit atau poli, sehingga penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan di setiap unit kerja.

#### b. Bagi Orang Tua Pasien

Penelitian ini memberi kesempatan orang tua untuk menyampaikan pendapat mereka tentang pelayanan yang diterima, serta orang tua pasien sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas.

#### c. Bagi Layanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi unit kesehatan anak lain di Indonesia dalam meningkatkan layanan tumbuh kembang anak.