

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan rumah sakit. Kinerja yang tidak sesuai keinginan atau dibawah harapan pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan sehingga pasien merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, pasien akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu perhatian serius dari pemerintah Indonesia dikarenakan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari salah satu bidang pelayanan terbesar yang dilakukan pemerintah setelah pelayanan pendidikan. Pelayanan kesehatan menyangkut hajat orang banyak dan berhubungan langsung dengan aspek sosial kemanusiaan (Shiyam,2013).

Penyedia pelayanan kesehatan di Indonesia umumnya meliputi institusi jasa pelayanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang kompleks. Jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain.

Rumah sakit perlu fokus dalam menjalankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien supaya mengetahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga kepuasan pasien menjadi *feedback* dalam memberikan penilaian kepada rumah sakit sebagai pengguna layanan (Suratri *et al*, 2018).

Aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut terdiri dari beberapa faktor diantaranya petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan,

fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Nurul, 2021). Kualitas pelayanan kesehatan menjadi tolak ukur dalam penilaian kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik pula penilaian kepuasan yang diberikan pasien untuk pelayanan tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah di wilayah Kabupaten Tasikmalaya yang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna dengan mengedepankan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit SMC memiliki motto “Melayani pasien dengan senyuman dan keikhlasan hati” tentunya dengan ini rumah sakit berupaya memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien serta mengedepankan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data laporan mutu RSUD SMC Tahun 2020, standar pelayanan Rumah Sakit SMC pada indikator kepuasan pasien rawat jalan pada Triwulan 1 (Januari-Maret) didapatkan hasil sebesar 87%, Triwulan 2 (April-Juni) sebesar 83%, Triwulan 3 (Juli-September) sebesar 76% dan Triwulan 4 (Oktober-Desember) sebesar 78% dengan rata rata pada Tahun 2020 kepuasan pasien di rawat jalan SMC yaitu sebesar 81,17%.

Pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD SMC mencakup beberapa poliklinik, salah satunya adalah poliklinik bedah. Data statistik kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 pada rentang bulan Januari-Agustus menunjukkan poliklinik bedah menjadi poliklinik dengan kunjungan kedua terbanyak setelah Poliklinik Dalam dengan total 8230 kunjungan dengan rata rata 1029 kunjungan setiap bulan. Dua bulan terakhir didapatkan adanya penurunan kunjungan di Poliklinik bedah yaitu pada bulan Juli dengan 781 kunjungan dan bulan Agustus dengan 774 kunjungan, hal ini berbeda dengan bulan bulan sebelumnya yang mencapai angka kunjungan tidak kurang dari 900 kunjungan. Jumlah penurunan yang terjadi tidak terlalu signifikan tetapi hal ini dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pada periode berikutnya.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di poliklinik bedah terkait kepuasan pasien dilakukan pada 11 orang responden dengan karakteristik berbeda yakni 4 (36,4%) orang laki laki dan 7(64,6%) orang perempuan, dengan tingkat pendidikan 5 orang tamat SD, 4 orang tamat SMP, dan 2 orang tamat SMA, dengan pekerjaan masing-masing responden 8 orang tidak bekerja/IRT, 1 orang wiraswasta, dan 2 orang buruh/petani didapatkan data 7 orang merasakan cukup puas dengan perilaku interpersonal pelayanan dan 4 orang merasa kurang puas khususnya pada indikator meminta bantuan pada petugas keamanan, pada aspek akses dan kenyamanan 9 orang menyatakan kurang puas diakibatkan karena prosedur yang rumit dan waktu tunggu pemeriksaan yang tidak ada kejelasan berapa lama harus menunggu,

sedangkan pada aspek lingkungan fisik 7 orang menyatakan kurang puas dari jumlah kursi yang tersedia sehingga hal ini menyebabkan banyaknya pasien yang terkadang duduk di lantai atau berdiri lama.

Penelitian yang dilakukan oleh Priyanda *et al* (2021) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Permata Bunda Rengat didapatkan hasil bahwa 90% responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan variabel ketanggapan sebagai variabel tertinggi dan ada beberapa variabel yang masih dirasakan puasn oleh responden. Penelitian lain juga dilakukan oleh Yulia *et al* (2018) tentang Analisis tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru mendapatkan hasil cukup puas pada dimensi dimensi pelayanan pasien diantaranya *tangible* 76%, *reability* 68%, *responsiveness* 68%, *assurance* 76% dan *emphaty* 69%.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai “Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan dari latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
- b. Mengetahui hubungan antara cepat tanggap dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
- c. Mengetahui hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
- d. Mengetahui hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC
- e. Mengetahui hubungan empati dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah RSUD SMC

D. Lingkup Penelitian

1. Lingkup masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah faktor – faktor yang yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik bedah Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama.

2. Lingkup Metode

Metode yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (RSUD SMC) Kabupaten Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik Bedah RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan maret Tahun 2022

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan konsep Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah SMC

Diharapkan menjadi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi tahap awal terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di poliklinik bedah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai pelanggan.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dari hasil penelitian bisa menjadi tambahan wawasan khususnya dibidang kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Memberikan masukan bagi peneliti dimasa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Poliklinik Bedah RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.