

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO) rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Bustani, 2015). Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 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 Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medik modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (Pangerapan dkk, 2018).

Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang multiproduk, padat modal, padat

karya, dan padat teknologi sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya. Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan itu sendiri, guna menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien. Hal tersebut akan meningkatkan reputasi organisasi pelayanan sehingga menjadi pilihan bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Fuansari dkk, 2014).

Menurut Siti Kurnia, dkk (2017) mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan sehingga dalam peningkatan mutu faktor-faktor kualitas sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Kualitas jasa yang dihasilkan rumah sakit akan berpengaruh terhadap pelanggan, peningkatan kualitas jasa berdampak pada loyalitas pelanggan. Pelanggan akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang terdapat pada rumah sakit tersebut sehingga jumlah kunjungan pasien baru akan meningkat. Meningkatnya jumlah pasien akan berpengaruh pada pendapatan rumah sakit.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Muninjaya (2015: 17-18) mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan

memahami keinginan pelanggan) dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal namun mutu merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus menerus dievaluasi dan ditingkatkan. Mutu pelayanan rumah sakit menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, Semakin sempurna kepuasan, maka semakin baik mutu pelayanan yang diberikan (Susatyo Herlambang, 2016 : 73).

Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit. Pelayanan di instalasi rawat jalan diawali dengan pendaftaran lalu ke pemeriksaan hingga pemberian resep obat. Sarana dan fasilitas di instalasi rawat jalan akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai dan akses yang mudah serta fasilitas yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien/pelanggan pengguna jasa layanan kesehatan. Masyarakat banyak yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh tenaga kesehatan, sarana/fasilitas yang kurang memadai, petugas yang kurang responsif kepada pasien, kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, penampilan petugas yang dinilai kurang rapi, konsultasi tenaga medis yang kurang tersampaikan

kepada pasien, serta jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu akan mengurangi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada rumah sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan pada masyarakat, begitupun sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan pada pasien akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan (Pratiwi dan Sani, 2017).

Setiap unit pelayanan dan manajemen rumah sakit telah ditentukan SPM (Standar Pelayanan Minimal) sebagai acuan standar pelayanan yang harus dipenuhi. Salah satu indikator SPM (Standar Pelayanan Minimal) rawat jalan yang berhubungan dengan pasien adalah kepuasan pasien sebesar $\geq 90\%$. Menurut Muninjaya (2015 : 9-10) tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien/pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau yang bersifat emosional. Pasien/pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu, maka kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari jaminan mutu pelayanan kesehatan, yang berarti pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik akan

menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan (pasien). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. (Siti Kurnia, dkk 2017).

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo pada tahun 2021 kategori kepuasan pasien masih dibawah standar yaitu 78,43% sehingga peneliti melakukan survey awal pada tiga poliklinik, yaitu Poliklinik Teratai, Poliklinik Thalesemia dan Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa. Berdasarkan data *Medical Record* jumlah kunjungan di Poliklinik Teratai pada bulan Januari, Februari, Maret 2022 sebanyak 601 pasien dan diambil sampel 10% dari rata-rata kunjungan pasien perbulan sehingga mendapatkan jumlah responden 20 orang. Hasil survey awal yang didapatkan di Poliklinik Teratai yaitu 85% pasien mengatakan puas. Pasien nyaman dengan ruang tunggu yang disediakan dengan 75% mengatakan puas dan 15% mengatakan sangat puas. Jadwal pelayanan yang sudah tepat waktu dibuktikan dengan 80% pasien mengatakan puas dan 20% sangat puas. Penampilan petugas

dinilai rapi oleh pasien dengan 50% mengatakan puas dan 40% mengatakan sangat puas. Konsultasi pelayanan dinilai baik oleh pasien dengan 85% mengatakan puas dan 15% mengatakan sangat puas. Sistem yang diberlakukan di Poliklinik Teratai dinilai mudah oleh pasien dengan 80% mengatakan puas dan 15% mengatakan sangat puas.

Berdasarkan data *Medical Record* jumlah kunjungan pada bulan Januari, Februari, Maret tahun 2022 di Poliklinik Thalesemia sebanyak 662 pasien dan diambil sampel 10% dari rata-rata kunjungan per bulan sehingga mendapatkan jumlah responden 22 orang. Hasil survey awal yang didapatkan di Poliklinik Thalesemia yaitu 84,6% mengatakan puas. Pasien nyaman dengan ruang tunggu yang disediakan dengan 76,9% mengatakan puas dan 23,1% sangat puas. Jadwal pelayanan yang tepat waktu dengan 69,2% mengatakan puas dan 7,7% sangat puas. Penampilan petugas yang rapi dan bersih dibuktikan dengan 61,5% mengatakan puas dan 38,5% cukup puas. Konsultasi dengan tenaga medis yang dinilai pasien sudah baik dengan 61,5% mengatakan puas dan 30,8% sangat puas. Sistem yang diberlakukan menurut pasien mudah dan efektif dengan 69,2% mengatakan puas dan 7,7% sangat puas.

Berdasarkan data *Medical Record* sebanyak 6717 pasien, sedangkan jumlah kunjungan dalam bulan Januari, Februari, Maret 2022 sebanyak 781 pasien sehingga terjadi penurunan kunjungan per bulan pasien di awal tahun 2022. Berdasarkan survey kepuasan yang dilakukan RSUD dr. Soekardjo pada tahun 2021 pelayanan di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa instalasi rawat jalan masih dibawah standar pelayanan minimal pada kategori kepuasan pasien yaitu

76,9%. Hasil survey awal yang didapatkan oleh peneliti, dengan diambil sampel 10% dari rata-rata jumlah kunjungan per bulan sehingga mendapatkan jumlah responden 26 orang. Pasien banyak yang tidak puas terhadap jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu dibuktikan dengan 15,4% pasien mengatakan sangat tidak puas dan 84,6% pasien mengatakan tidak puas. Pasien juga kurang nyaman terhadap kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dengan 11,5% mengatakan sangat tidak puas dan 61,5% mengatakan tidak puas. Petugas di Poli Jiwa dinilai kurang rapi oleh pasien dengan 38,5% pasien mengatakan tidak puas. Pasien beranggapan konsultasi pelayanan tenaga medis masih belum memuaskan dibuktikan dengan 23,1% mengatakan tidak puas. Responsif petugas dinilai kurang memuaskan dibuktikan dengan 34,6% pasien mengatakan tidak puas. Sistem yang diberlakukan di Poli Jiwa masih belum mudah dibuktikan 19,2% mengatakan tidak puas. Secara keseluruhan, pelayanan di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa dinilai belum memenuhi harapan pasien dibuktikan dengan 76,9% pasien mengatakan tidak puas, sehingga peneliti mengambil keputusan untuk memilih Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa sebagai tempat penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah: Adakah hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

2. Tujuan khusus

a. Menganalisis hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

b. Menganalisis hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

c. Menganalisis hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

d. Menganalisis hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

e. Menganalisis hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Psikiatrik/Poli Jiwa pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti : Menambah wawasan dan pengalaman serta sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan.
2. Bagi Instansi : Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan bagi RSUD dr. Soekardjo dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik serta mengembangkan pelayanan kesehatan.
3. Bagi Prodi Kesehatan Masyarakat : Sebagai tambahan informasi di Institusi Pendidikan dan sarana belajar serta bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.