

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dikatakan bahwa salah satu standar minimal rawat jalan adalah Kepuasan Pelanggan lebih dari 90% (Kepmenkes, 2008). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Menurut parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pelayanan dan kepuasan

merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien di berbagai Negara. Kepuasan pasien di Kenya pada tahun 2013 adalah 40,4%, sementara di Bakhtapur, India, menurut Twayana, adalah 34,4%. Di Maluku Tengah dan Sumatra Barat, tingkat kepuasan pasien masing-masing 42,8% and 44,4% (Latupono, 2014). Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih rendah. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah masalah besar bagi rumah sakit di Indonesia maupun luar negeri.

Menurut hasil penelitian oleh Romaji dan Nasihah (2018) mengenai Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur diketahui hampir seluruh responden kelompok BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur yang dinyatakan oleh 40 responden (80,0%). Sementara Kelompok Non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden (88,0%) dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurdiah et al (2021) melingkupi Variabel keandalan, ketanggapan, jaminan dan bukti fisik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe

Selatan. Sementara Variabel empati berpengaruh positif namun kurang signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

RSUD Ploso merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Jombang terletak diatas tanah seluas 11.930m<sup>2</sup> dan luas bangunan 7.403m<sup>2</sup> dengan tipe rumah sakit kelas D. Rumah Sakit Umum Daerah Ploso sebelumnya merupakan Puskesmas Ploso yang baru saja menjadi RSUD pada tahun 2013 seiring dengan perkembangan keadaan dan makin beragamnya jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kunjungan terus meningkat setiap harinya terutama kunjungan rawat jalan menunjukkan bahwa RSUD Ploso menjadi pilihan penting bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya. Seiring bertambahnya frekuensi kunjungan maka akan memengaruhi pelaksanaan kualitas pelayanan kesehatan yang ada serta kepuasan pasien yang berkunjung. Namun, belum pernah ada penelitian yang dilakukan di RSUD Ploso terkait hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan yang terlaksana.

Menurut data yang didapatkan dari Rumah Sakit Umum Daerah Ploso tentang Laporan Layanan Responden Berdasarkan Unsur, tercatat tingkat kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam pada unsur Waktu Tunggu (*waiting time*) sebesar 75% dengan predikat kurang baik, unsur Sarana dan Prasarana sebesar 75% dengan predikat kurang baik, dan unsur Penanganan Pengaduan sebesar 66.56% dengan predikat tidak baik. Data tersebut diambil dengan perbandingan dari 11 Poliklinik lain di RSUD Ploso, bahwa Poliklinik Penyakit

Dalam merupakan Poliklinik dengan tingkat kepuasan pelayanan paling rendah.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 orang pasien yang diambil sebanyak 10% dari total sampel mengenai kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam terhadap unsur- unsur pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso, didapatkan data pasien sebanyak 8 orang berjenis kelamin perempuan dan 2 orang laki-laki. Sedangkan untuk tingkat pendidikan, sebanyak 7 responden menempuh pendidikan terakhir di jenjang Sekolah Dasar dan sebanyak 3 responden tamatan Sekolah Menengah Pertama. Sebanyak 8 responden adalah pengguna BPJS dan 2 bukan pengguna BPJS. Tingkat kepuasan pelayanan pada dimensi keandalan didapatkan sebesar 87% dengan kurang kategori baik, ketanggapan 76,8% dengan kategori kurang baik, bukti fisik 55,5% dengan kategori tidak baik, jaminan 80,8% dengan kategori kurang baik, empati 78% dengan kategori kurang baik dan persepsi kepuasan pasien sebesar 76,5% dengan kategori kurang baik.

Dengan menimbang hasil perolehan data pada survey awal dan juga hasil telaah dari penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang belum pernah dilakukan di RSUD Ploso mengenai Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ploso untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan teori *servqual*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, dapat disimpulkan

bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ploso berdasarkan teori *servqual*?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam dengan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ploso.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain:

- a. Mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso pada dimensi keandalan.
- b. Mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso pada dimensi cepat tanggap/ketanggapan.
- c. Mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso pada dimensi bukti fisik.
- d. Mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso pada dimensi jaminan.
- e. Mengetahui hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso pada dimensi empati.

## **D. Lingkup Penelitian**

### 1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah pada penelitian ini adalah hubungan antara kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam dengan pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ploso.

### 2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*.

### 3. Lingkungan Keilmuan

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

### 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

### 6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Juni - Juli 2023.

## **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 Ploso

Diharapkan menjadi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi tahap awal terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di Poliklinik Penyakit Dalam sebagai 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 di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang.