

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan di bidang kesehatan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dapat terwujud melalui pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan. Berdasarkan Undang-Undang No 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

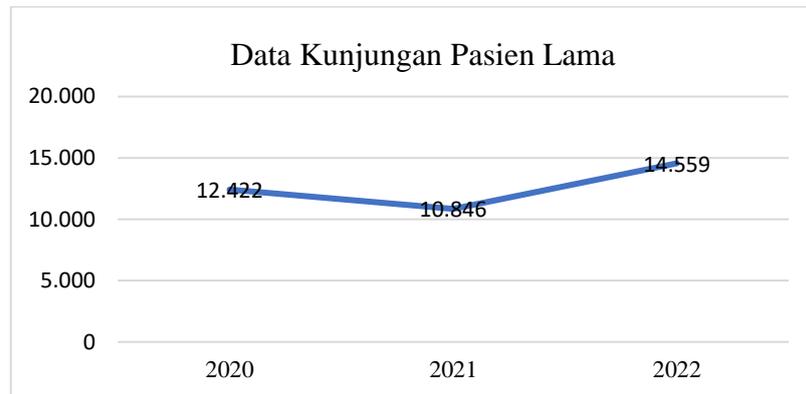
Peningkatan kualitas pelayanan yang menyeluruh di rumah sakit merupakan salah satu strategi yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut akan menghasilkan peningkatan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa yang diberikan dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan bagi rumah sakit (Nawirah Nasution Luthfiah, 2021).

Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan dan merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit, seperti meningkatnya kunjungan pasien, mencegah

terjadinya perpindahan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit tersebut (Griffin (2010) dalam Shilvira et al., (2023)). Salah satu dampak yang dapat ditimbulkan dari kepuasan pasien yaitu rendahnya jumlah kunjungan pasien, hal tersebut dapat terjadi karena pemberian pelayanan kesehatan yang belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan pasien. Jika hal tersebut terus dibiarkan, kemungkinan yang akan terjadi adalah hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Maniagasi et al., 2014).

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) Tahun 2021 terkait tingkat kepuasan pasien rumah sakit di 25 negara terdapat tingkat kepuasan pasien yang tergolong rendah ada di negara Kenya 40,4%, India 34,4%, dan negara Indonesia 42,8% (Shilvira et al., 2023). Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, pasien akan memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik (Lestari et al., 2021). Hal ini dibuktikan sebanyak 2 juta masyarakat Indonesia pergi berobat ke luar negeri hanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi mereka (Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik, 2023).

Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Pada pelayanan rawat jalan terdapat data kunjungan pasien lama yang mengalami fluktuasi dari tahun 2020-2022.



Gambar 1. 1 Grafik Data Kunjungan Pasien Lama RSUD Syifa Medina

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan mengalami naik turun yang tidak tetap yang disebut fluktuasi.

RSUD Syifa Medina telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada Tahun 2022 dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017. Hasil dari survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengalami fluktuasi dari bulan Januari - Desember. Kenaikan nilai IKM yang tertinggi terjadi pada bulan Februari (79,31)-Maret (83,08) dengan selisih nilai 3,77. Kemudian penurunan nilai IKM dengan angka paling banyak terjadi pada bulan Maret (83,08)-April (80,33) dengan selisih nilai 2,75.

Dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode Permenpan RB No 14 Tahun 2017, didapatkan hasil nilai IKM yang mengalami nilai fluktuasi. Maka dari itu pengukuran kepuasan pasien selain berdasar pada metode tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu metode yang menggunakan indeks

untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut produk atau jasa yang akan diukur untuk menentukan tingkat antara kepuasan dengan harapan pelanggan menggunakan pengukuran kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Budhi & Sumiari, 2017).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahamsyah (2018) di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan hasil *Customer Satisfaction Index* dengan lima dimensi yaitu *tangible* 74,9%, *reliability* 77,5%, *responsiveness* 78,65%, *assurance* 79,4%, dan *empathy* 79,31%. Dari hasil tersebut dikatakan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *empathy* (79,31%) dan tingkat kepuasan terendah pada dimensi *tangible* (74,9%). Penelitian yang dilakukan oleh (Kurnia Purbobinuko dan Wurianing, 2020) di RS. Dr Soetarto Yogyakarta diperoleh tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *empathy* (80,68%) dan tingkat kepuasan terendah pada dimensi *reliability* (75,53%).

Berdasarkan hasil survei awal terkait kepuasan pasien di instalasi rawat jalan dengan 38 orang responden, terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Diperoleh data responden sebanyak 71% menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu dokter yang lama dan seringkali tidak sesuai dengan yang dijanjikan, 52,6% merasa obat-obatan dan alat-alat medis kurang lengkap, 26,3% merasa tidak puas dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh dokter, 39,4% merasa kurang puas dengan fasilitas yang

ada di rumah sakit seperti kursi ruang tunggu yang masih kurang, dan 21% merasa papan petunjuk rumah sakit masih kurang lengkap.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada pelayanan rawat jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- b. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) pada pelayanan rawat jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya.

- c. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada pelayanan rawat jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- d. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) pada pelayanan rawat jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya.
- e. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) pada pelayanan rawat jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023.

2. Lingkup Metode

Desain Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif menggunakan rancangan deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Kesehatan Masyarakat sebagai bahan kajian bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November-Desember Tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pada instalasi rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Syifa Medina.

2. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan serta referensi bagi mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan sebagai salah satu referensi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya di Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya.