

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Uktutias, 2018). Mutu pelayanan kesehatan mempunyai 2 komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan (Febriani, 2012). Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan Kesehatan yang dapat memuaskan setiap pelanggan yang memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan.

Di era globalisasi semakin banyak jumlah rumah sakit pesaing sehingga pasien pun semakin selektif dalam menentukan fasilitas pelayanan kesehatan yang akan digunakan. Hal ini menyebabkan tingginya daya saing dalam bidang Kesehatan. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam bidang Kesehatan terutama pada rumah sakit, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan harapan pasien dapat menciptakan kepuasan pasien (Wusko, 2014). Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dicapai, namun juga dipertahankan dan dipelihara mengingat kebutuhan dan harapan pasien yang tidak tetap.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah – ubah, dan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Alamsyah, 2019). Apabila pasien merasa puas maka akan muncul minat kunjunga

ulang pada rumah sakit tersebut, dan jika pasien merasa tidak puas mereka tidak akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama dan pasien akan berbagi pengalamannya saat berobat kepada orang lain. Sehingga tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu nasional di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, termasuk kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan. Pada tahun 2021 capaian indikator kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada triwulan 4 bulan Oktober – Desember sebesar 78,6%, berdasarkan Permen PAN dan RB (2017) angka tersebut telah tergolong dalam kategori baik, namun belum mencapai target > 80%. Belum tercapainya target kepuasan pasien disebabkan karena tingkat harapan lebih tinggi daripada tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat diketahui melalui tabel 1.1.

Tabel 1.1 Capaian Indikator Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Triwulan 4 Tahun 2021

No	Klinik	Tingkat Kepuasan (%)	Tingkat Harapan (%)	IKM (%)	GAP (%)
1	Anak	79,9	99,2	80,6	-19,3
2	Bedah / Urologi/ Orthopedi	78	99,0	78,8	-21
3	Gigi / Spesialis	81	99,6	81,4	-18,6
4	Gizi	-	-	-	-
5	Hamil	75,4	99,7	75,6	-24,3
6	Hemodialisa	77	99,1	77,6	-22,2
7	Jantung	79,9	99,3	80,5	-19,4
8	Jiwa	77	100	77,0	-23
9	Kandungan	80,5	97,9	82,2	-17,4
10	Kulit & Kelamin	77,2	97,9	78,9	-20,7
11	Mata	79,3	97,1	81,7	-17,8
12	Paru	75,9	98,4	77,1	-22,6
13	Penyakit Dalam	78,4	99,2	79,1	-20,8
14	Syaraf	77,7	99,6	78	-21,9
15	THT	76,3	100	76,3	-23,7
16	VIP	80,1	100	80,1	-19,9
17	Endoscopy	-	-	-	-

No	Klinik	Tingkat Kepuasan (%)	Tingkat Harapan (%)	IKM (%)	GAP (%)
18	<i>Medical Check Up</i>	71,9	98,9	72,7	-27
19	VCT	73,5	99,0	74,2	-25,5
20	TB MDR DOT	83,4	98,2	85	-14,7
21	Tumbuh Kembang	75	99,6	75,3	-24,6
22	Posko Covid	77,5	97,5	79,5	-20
	<b>Rata – Rata</b>	<b>77,7</b>	<b>99</b>	<b>78,6</b>	<b>-21,2</b>

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien sebesar 99% sedangkan tingkat kepuasan pasien sebesar 77,7%, artinya tingkat harapan pasien lebih tinggi daripada tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada triwulan 4 tahun 2021. Sehingga diperoleh rata – rata nilai kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan yang cukup besar yaitu -21,2%. Artinya bila nilai kesenjangan negatif maka pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan (Irawan Handi, 2002). Hal ini perlu dikaji lebih lanjut, guna mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan kepuasan pasien belum mencapai target > 80%.

Terdapat faktor – faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pasien belum mencapai target antara lain faktor lingkungan terdiri dari rumah sakit pesaing dan lokasi rumah sakit (Wusko, 2014). Faktor konsumen terdiri dari karakteristik pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan faktor emosional yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda – beda pada suatu pelayanan (Padma et al., 2009). Faktor rumah sakit terdiri dari prosedur pelayanan, pelayanan SDM, pelayanan obat (farmasi), sarana dan prasarana, kualitas pelayanan, kualitas barang / produk, harga, dan biaya (Farianita, 2016).

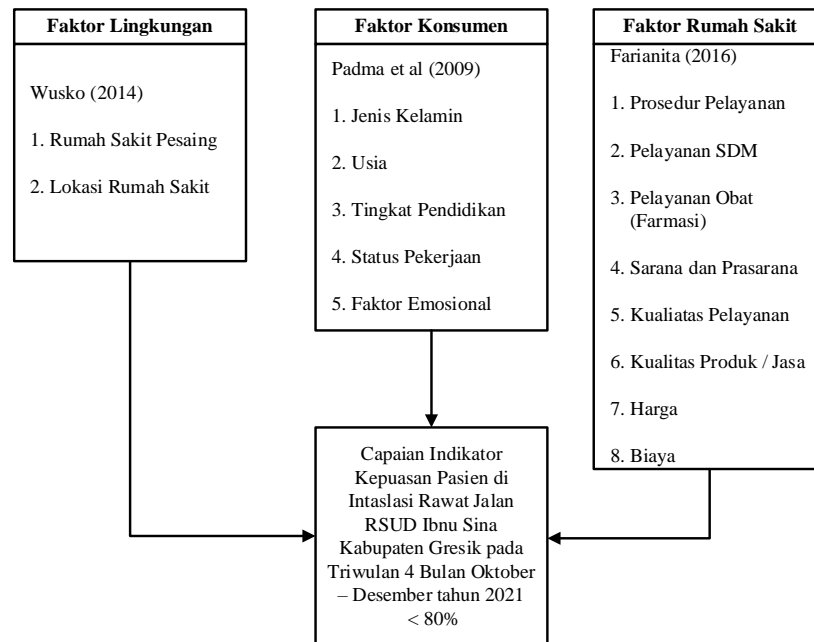
Salah satu upaya untuk mencapai target kepuasan pasien yaitu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dengan menerapkan konsep TQS (*Total Quality Services*). Konsep ini merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang dikembangkan untuk memperbaiki suatu kinerja atau meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan kebutuhan pasien (Mayasari, 2016). Konsep TQS (*Total Quality Service*) dapat diukur menggunakan 7 indikator yaitu infrastruktur, kualitas staf, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, indikator keamanan, pengalaman keseluruhan perawatan medis, dan tanggung jawab sosial (Duggirala et al., 2018).

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan dinilai dengan konsep TQS (*Total Quality Service*) karena memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel TQS (*Total Quality Service*) terhadap kepuasan pasien (Fuadi & Suryadi, 2021; Zein & Mustofa, 2019). Namun salah satu penelitian tersebut menyatakan bahwa indikator yang paling dominan adalah infrastruktur dan kualitas SDM (Zein & Mustofa, 2019). Adapun penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa karakteristik pendidikan dan pekerjaan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, namun pada karakteristik usia dan jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien (Hakim & Suryawati, 2019). Sedangkan terdapat penelitian lainnya yang menyatakan bahwa karakteristik usia dan jenis kelamin pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Triwardani, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditemukan dasar masalah pada penelitian ini yaitu capaian kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada triwulan 4 bulan Oktober – Desember tahun 2021 yaitu 78.6% yang artinya belum memenuhi target >80%. Jika hal ini terus dibiarkan dan tidak segera diatasi maka dapat menurunkan citra pada rumah sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan berpikir ulang untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit tersebut dan cenderung menceritakan kepada orang lain atas pengalamannya (Pratiwi & Sani, 2017). Maka pentingnya memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan harapan untuk menciptakan kepuasan pasien sesuai dengan target, sehingga perlu dilakukan penelitian terkait Pengaruh Faktor Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa faktor kemungkinan yang menyebabkan kepuasan pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik < 80%. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kajian Masalah

### 1.2.1 Penjelasan Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa kajian masalah dalam penelitian ini yaitu capaian kepuasan pasien di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik pada triwulan 4 bulan Oktober – Desember tahun 2021 belum mencapai target < 80 dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Faktor Lingkungan

##### a) Rumah Sakit Pesaing

Terdapat hubungan antara rumah sakit pesaing dengan kepuasan pasien. Karena semakin banyak rumah sakit pesaing maka rumah sakit akan berlomba – lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar pasien merasa puas dan memiliki minat kunjungan ulang pada suatu rumah sakit (Wusko, 2014).

b) Lokasi Rumah Sakit

Lokasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena lokasi yang mudah dijangkau, lalu lintas lancar, dan kecepatan dalam mencapai lokasi dapat membuat pasien merasa puas. Jika lokasi rumah sakit sulit dijangkau, lalu lintas tidak lancar sehingga sampai di rumah sakit menjadi lebih lama pasien akan berpikir ulang untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut (Aprih & Widowati, 2011).

b. Faktor Konsumen

a) Jenis Kelamin

Hubungan antara jenis kelamin laki – laki dan perempuan terhadap kepuasan memiliki perbedaan yaitu laki – laki memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada perempuan (Mohammed, 2011). Adapun pendapat lain yang menyatakan perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada laki – laki (Lumenta, 1989).

b) Usia

Hubungan antara usia dan kepuasan terdapat perbedaan kepuasan antara usia muda dan usia tua, sedangkan berdasarkan usia produktif memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar daripada usia tua (Budiman, 2014).

c) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan secara tidak langsung dapat mempengaruhi pengetahuan pasien yang memiliki dampak pada pengambilan keputusan

terhadap kesehatannya (Farianita, 2016). Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor struktur sosial yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatan hidupnya (Notoatmodjo, 2012). Masyarakat yang memiliki pendidikan tinggi cenderung merasa tidak puas, karena pengetahuan yang dimiliki lebih menuntut layanan kesehatan yang lebih baik.

d) Status Pekerjaan

Seseorang yang memiliki pekerjaan cenderung harapannya lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pekerjaan.

e) Faktor Emosional

Faktor emosional memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, karena perasaan seseorang untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan keinginannya. Jika tidak sesuai dengan keinginannya maka tidak akan menggunakan pelayanan itu lagi (Praptiwi, 2019).

c. Faktor Rumah Sakit

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, karena jika prosedur pelayanan mudah dimengerti dan mempermudah pasien akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika prosedur pelayanan yang ada membingungkan dan mempersulit pasien akan merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Farianita, 2016).



b) Pelayanan SDM

Pelayanan SDM dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena SDM yang memegang kendali pada setiap pelayanan yang ada di rumah sakit. Sehingga dalam memberikan pelayanan kompetensi SDM sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien (Hidayah, 2018).

c) Pelayanan Obat (Farmasi)

Pelayanan obat (farmasi) merupakan salah satu rangkaian pengobatan pada pelayanan kesehatan, sehingga jika salah satu rangkaian dari pelayanan kesehatan itu memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien maka dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan obat (farmasi) terhadap kepuasan pasien (Ilmiah & Rizki, 2018).

d) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena jika pasien maupun keluarga pasien merasa nyaman saat menunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan, serta petugas juga bisa memberikan pelayanan yang baik jika ditunjang dengan sarana prasarana yang lengkap maka akan merasa puas. Adapun sebuah penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien (Ulandari & Yudawati, 2019).

e) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien maka dapat menimbulkan rasa kecewa pada pasien (Lupiyoadi, 2014).

f) Kualitas Produk / Jasa

Kualitas produk / jasa dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena jika Pasien akan merasa puas jika produk / jasa yang mereka terima memiliki kualitas yang baik dan dapat digunakan (Lupiyoadi, 2014).

g) Harga

Faktor harga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, karena semakin mahal biaya yang dikeluarkan maka pasien mempunyai harapan yang lebih tinggi. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama namun harga yang berbeda, dapat memberikan nilai yang lebih tinggi pada pasien (Lupiyoadi, 2014).

h) Biaya

Biaya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien mengeluarkan biaya tambahan untuk suatu pelayanan pasien cenderung merasa tidak puas, namun jika pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan maka pasien akan merasa lebih puas karena tidak perlu mengeluarkan biaya yang lebih banyak (Lupiyoadi, 2014).

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada menganalisis pengaruh faktor konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kajian masalah diatas, maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh faktor konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?

### **1.5 Tujuan**

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh faktor konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

#### 1.5.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor konsumen di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- d. Menganalisis pengaruh faktor konsumen terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.
- e. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

## **1.6 Manfaat**

### 1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan wawasan dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan administrasi rumah sakit yang telah diperoleh selama perkuliahan.

### 1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

### 1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bacaan karya ilmiah dan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bacaan untuk penelitian selanjutnya.