

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009). Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum sebagaimana dimaksud memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Berdasarkan ijin operasional nomor: 440/083/KES.2/416-115.3/2018 Rumah Sakit Islam Sakinah didirikan sebagai salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan bagi masyarakat Mojokerto dan sekitarnya.

Rumah sakit merupakan sarana untuk menghasilkan derajat kesehatan bagi warga masyarakat. Kegiatan di rumah sakit menyelenggarakan pelayanan melalui tindakan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan berbagai jenis penyakit dan pemulihan kesehatan yang diderita pasien dan dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Setiap rumah sakit melakukan strategi pelayanan keperawatan professional yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. (Marthalena & Nuryanto, 2017)

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya. (Seminari, 2015)

Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan rumah sakit dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengobatan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit, reputasi rumah sakit menjadi baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. (Saraswati, 2018)

Keberadaan rumah sakit umum akhir-akhir ini menjadi sorotan, karena fungsi rumah sakit umum sebagai sarana pelayanan kesehatan sudah menjadi kebutuhan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumennya meningkat. (Jacobalis, 2002) berpendapat bahwa memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah buruk, kecacatan, bahkan kematian.

Rumah sakit yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pasien yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya. Oleh karena itu, setiap rumah sakit wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan system kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Gronroos (1982), dalam (Puryanti, 2021) mengidentifikasi dua dimensi kualitas layanan yaitu aspek teknis (*technical aspect*) dan aspek fungsional (*functional aspect*). Kualitas teknis (*“what” service is provide*) berkaitan dengan apa yang secara aktual pelanggan terima dari suatu layanan atau service encounter. Dimensi ini berhubungan dengan hasil dari suatu layanan (*service outcome*). *technical aspect* meliputi *profesionalism* dan *skills*. Sedangkan Kualitas fungsional berfokus pada bagaimana suatu layanan disampaikan pada pelanggan yaitu persepsi pelanggan terhadap interaksi yang terjadi selama penyampaian jasa (*service delivery*). Dimensi ini berkaitan dengan proses suatu layanan (*service process*). *functional aspect* meliputi *attitude* dan *behavior*, *acesibility* dan *flexibility*, *reliability* dan *trustworthiness*, *service recovery*, dan *service scape*.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa salah satu indikator mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Mutu pelayanan menjadi faktor penentu bagi pasien untuk memanfaatkan pelayanan. *Perceived Service Quality* dan pemanfaatan pelayanan yang baik dapat meningkatkan *brand image* sehingga terbentuk loyalitas pasien sebagai tujuan jangka panjang rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh secara signifikan

terhadap tingkat loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsueroi Mertojoso Surabaya. (Puryanti, 2021)

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dipilih sebagai tempat penelitian karena rumah sakit islam dengan tipe C telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit meliputi 5 bidang pelayanan yaitu administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, dan rekam medis. Pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokero masih banyak ditemui komplain dari para pasien. Berikut merupakan data komplain pelayanan rawat jalan pada tahun 2022.

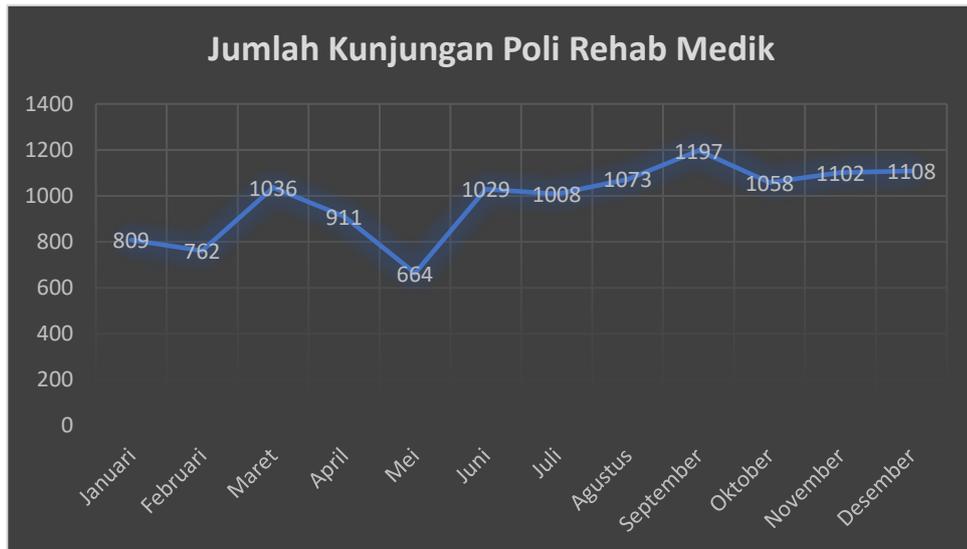
Tabel 1.1 Data Komplain Pelayanan Rawat Jalan Pada Tahun 2022

No	Pelayanan	Jumlah
1	Pelayanan Dokter Spesialis / DPJP	521
2	Fasilitas Rumah Sakit (Sarana dan Prasarana)	408
3	Pendaftaran (Kejelasan Informasi dan Antrian)	265
4	Kenyamanan, Kerapihan, Kebersihan	242
6	Pelayanan Petugas Security	167
7	Keramahan, Komunikasi dan 3S (Senyum Salam Sapa)	164
9	Pelayanan Ambulatory (Poli Rawat Jalan)	153
10	Kejelasan Informasi Dokter	95
Total Komplain		2.015

Sumber: *Unit Public Relation and Marketing*

Berdasarkan tabel 1.1 pada tahun 2022 di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto masih ditemukan sebanyak 2.015 pasien yang menyampaikan keluhannya atau komplain terhadap pelayanan rawat jalan, khususnya pada poli rehab medik.

Akibat dari masih adanya komplain di pelayanan rawat jalan, maka berpengaruh terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien Poliklinik Rehab Medik di tahun 2022. Berikut merupakan grafik jumlah kunjungan pasien di poliklinik rehab medik.



Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Rehab Medik Tahun 2022

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah kunjungan pada poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dari bulan Januari sampai Desember menunjukkan angka yang masih naik turun (fluktuatif). Sempat mengalami penurunan kunjungan pasien pada beberapa bulan, yaitu bulan Februari, April, Mei, Juli, dan Oktober. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa adanya penurunan jumlah kunjungan pasien bisa menjadi petunjuk terhadap kepuasan pasien poli rehab medik.

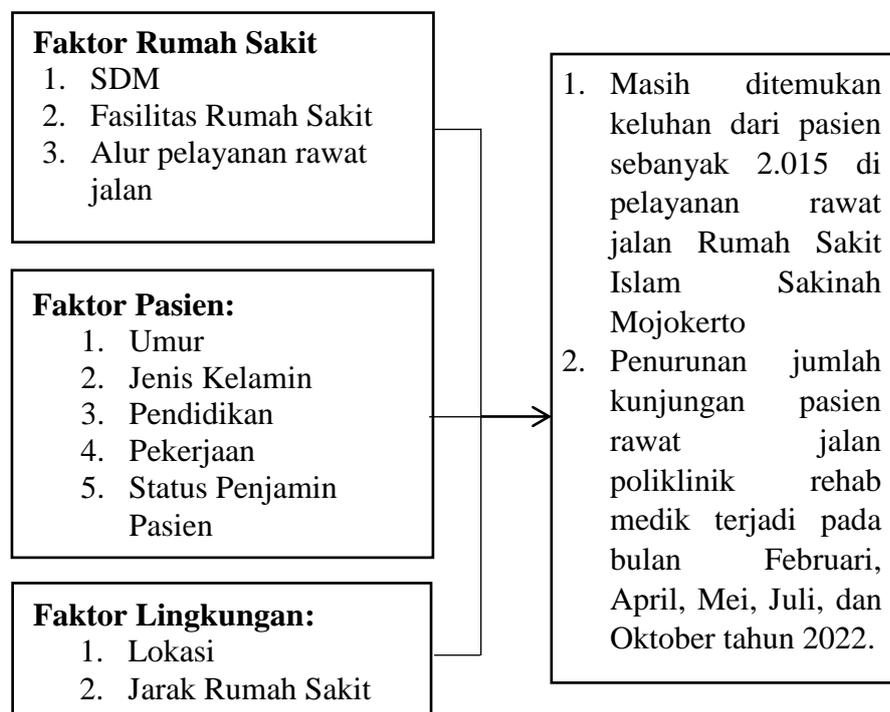
Hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang harus segera diatasi karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pasien tidak puas dengan pelayanan maka jumlah pasien terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Penurunan jumlah pasien akan menyebabkan menurunnya jumlah pendapatan rumah sakit, pembiayaan operasional rumah sakit akan menurun, kualitas pelayanan rendah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang memuaskan, hal ini menyebabkan kepuasan pasien terus menurun. Pasien yang tidak puas akan menurunkan minat mereka menggunakan jasa pelayanan

rumah sakit. Dampaknya kembali akan menurunkan jumlah pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji kedala penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto”.

## 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto seperti yang terlihat pada gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Faktor Penyebab Masalah

Pada kajian masalah sesuai dengan informasi yang telah didapat terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poliklinik rehab medik, antara lain:

1. Faktor Rumah Sakit:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Sumber daya manusia di rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan dan non kesehatan.

b. Fasilitas rumah sakit

fasilitas merupakan segala sesuatu untuk menunjang pelayanan di rumah sakit seperti di rawat jalan yaitu adanya ruang tindakan, ruang dokter, dan ruang lainnya.

c. Alur pelayanan rawat jalan

- 1) Pasien melakukan pendaftaran baik itu langsung di Rumah Sakit, atau mendaftar online menggunakan WhatsApp Rumah Sakit Islam Sakinah, aplikasi Rumah Sakit Islam Sakinah, aplikasi JKN Mobile
- 2) Jika termasuk pasien BPJS, maka wajib mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) jika termasuk peserta mandiri maka tidak perlu mencetak SEP.
- 3) Pasien menuju ke poliklinik untuk melakukan pemeriksaan dokter
- 4) Setelah selesai pasien mengambil obat di apotek.

## 2. Faktor Pasien

### a. Umur

Umur merupakan faktor yang dinilai dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Jika umur pasien termasuk kategori lansia maka pasien tersebut membutuhkan penjangaan khusus dari keluarganya. Oleh karena itu pihak keluarga selalu menginginkan pelayanan yang mudah dijangkau guna penjangaan khusus terhadap pasien tersebut.

### b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan ada sebagian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya.

### c. Tingkat pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan seseorang maka dinilai semakin tinggi pula ekspektasi terkait kualitas pelayanan yang diinginkan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

### d. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya.

### e. Status penjamin pasien

Status penjamin pasien adalah metode pembayaran pasien kepada pihak rumah sakit atas pelayanan yang telah diberikan. Metode pembayaran dapat dilakukan secara pembayaran pasien umum, BPJS, ataupun asuransi non BPJS.

### 3. Faktor Lingkungan

#### a. Lokasi

Letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

#### b. Jarak rumah sakit

Jarak rumah sakit merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Jarak rumah sakit merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika semakin strategis lokasi rumah sakit maka semakin banyak pula pasien yang memilih rumah sakit tersebut.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang ada maka penelitian ini hanya berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto?

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dengan menggunakan aspek teknis (*professionalism dan skills*)
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dengan menggunakan aspek fungsional (*attitude dan behavior, acesibility dan flexibility, reliability dan trustworthiness, service recovery, dan service scape*)
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto (berdasarkan aspek layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan system layanan kesehatan).
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini digunakan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

Manfaat penelitian ini yaitu untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

### **1.6.2 Bagi Rumah Sakit**

Manfaat bagi rumah sakit yaitu hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan masukan kepada rumah sakit dalam hal peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

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

Manfaat bagi mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo yaitu hasil penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan menjadi informasi serta menambah pengetahuan mahasiswa tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rehab medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.