

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan reguler, dan gawat darurat (Presiden RI, 2023).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri 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 (Anonim, 2009).

Pelayanan rawat jalan reguler merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh rumah sakit yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan berupa tindakan atau perawatan dan pengobatan kepada pasien, serta melakukan pencatatan atau perekaman kondisi pasien dan bertanggung jawab atas segala kegiatannya di Rawat Jalan Reguler (Najib, 2022).

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas

pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa

yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas. Menurut Tjiptono (2011), ada lima dimensi atau lima factor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah Keandalan (*reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, jaminan (*asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan, empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, masyarakat akan selalu mengharapkan pelayanan yang baik dan juga memuaskan, selain itu fasilitas, ketanggapan dan kemampuan dari rumah sakit juga menjadi tolak ukur kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Pasien akan senantiasa mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan sehingga rumah sakit akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan pasien (Indrasari, 2019).

Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya adalah penyelenggara pelayanan kesehatan yang secara khusus melayani penderita penyakit mata dan merupakan rumah sakit khusus kelas B. Rumah Sakit ini terletak di Jl. Undaan Kulon 17 – 19 Surabaya. Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Telah Menetapkan Indikator

Mutu yang telah sesuai dengan Permenkes juga mengacu pada dimensi mutu *World Health Organization* 2006.

Rumah sakit mata undaan telah melayani pelayanan rawat jalan reguler dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022 dan 2023 yang dapat dilihat di tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Tahun 2022 dan 2023

| No. | Tahun | Jumlah Kunjungan | Trend Kenaikan Jumlah Kunjungan |
|-----|-------|------------------|---------------------------------|
| 1   | 2022  | 61.469           | 0,13%                           |
| 2   | 2023  | 69.859           |                                 |

Sumber: Data kunjungan pasien Rawat Jalan Reguler RSMU

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat trend kenaikan jumlah pasien rawat jalan reguler dari 2022 dan 2023 dengan total kenaikan adalah sebesar 8.120 pasien selama satu tahun dengan presentase 0,13%. Pelayanan Rawat Jalan Reguler merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Menurut data indeks kepuasan pasien rawat jalan reguler secara keseluruhan berdasarkan laporan mutu semester I dan semester II menunjukkan bahwa capaian indikator kepuasan pasien rawat jalan reguler adalah sebesar 83% gambaran capaian indeks kepuasan pasien rawat jalan reguler secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Data Capaian Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya

| No.                                | Trimester | Kepuasan Rawat Jalan Reguler |           |
|------------------------------------|-----------|------------------------------|-----------|
|                                    |           | Administrasi                 | Pelayanan |
| 1                                  | I         | 88%                          | 88%       |
| 2                                  | II        | 82%                          | 84%       |
| Kepuasan pasien secara keseluruhan |           | 83%                          |           |

Sumber: laporan mutu capaian kepuasan pasien Rawat Jalan Reguler 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa capaian dari kepuasan pasien rawat jalan reguler dari segi administrasi pada laporan capaian mutu semester satu menunjukkan sebesar 88% sedangkan di semester dua menunjukkan angka sebesar 82%, dapat dilihat bahwa terdapat penurunan kepuasan pasien rawat jalan reguler dari segi administrasi sebanyak 6%. Capaian kepuasan pasien rawat jalan reguler dari segi pelayanan pada laporan capaian mutu semester satu menunjukkan angka sebesar 88% sedangkan pada semester dua menunjukkan sebesar 84%, dapat diketahui bahwa terdapat penurunan kepuasan pasien rawat jalan reguler dari segi pelayanan pada laporan capaian semester satu dan semester dua sebesar 4%. Secara keseluruhan ketercapaian kepuasan pasien di rawat jalan reguler adalah sebesar 83% dengan target capaian mutu kepuasan pasien rawat jalan reguler adalah 95% dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa capaian mutu kepuasan pasien di rawat jalan reguler masih belum tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Mata Undaan masih belum dapat memenuhi harapan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan reguler guna tercapainya kepuasan pasien di rawat jalan reguler.

Menurut data laporan keluhan yang telah di sediakan dan telah tercatat, terdapat laporan terhadap unit rawat jalan reguler. Data laporan keluhan secara rinci dapat dilihat di tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Keluhan Pasien di Rumah Sakit Mata Undaan

| No | Unit Tujuan Keluhan | %   |
|----|---------------------|-----|
| 1  | GM                  | 9%  |
| 2  | Rawat Jalan Reguler | 27% |
| 3  | Rawat Inap          | 8%  |
| 4  | Umum                | 0%  |
| 5  | Kamar Oprasi        | 1%  |
| 6  | Lingkungan          | 11% |
| 7  | Penunjang Medis     | 4%  |

| No            | Unit Tujuan Keluhan       | %           |
|---------------|---------------------------|-------------|
| 8             | Keuangan                  | 6%          |
| 9             | IPS-RS                    | 14%         |
| 10            | PPRM                      | 9%          |
| 11            | SIRS                      | 0%          |
| 12            | Pemasaran & Hub Kemitraan | 3%          |
| 13            | Lasik                     | 0%          |
| 14            | Layanan Premium           | 1%          |
| 15            | IGD                       | 3%          |
| 16            | Layanan BPJS & Asuransi   | 3%          |
| 17            | Farmasi                   | 1%          |
| 18            | PPI                       | 1%          |
| <b>Jumlah</b> |                           | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Keluhan Pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat keluhan yang ditujukan kepada unit rawat jalan reguler sebesar 27% dengan rerata 1,75 dimana unit rawat jalan reguler menjadi unit tertinggi yang kerap kali terlapor mendapat keluhan dari pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan reguler Rumah Sakit Mata Undaan masih belum mampu secara keseluruhan memenuhi pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

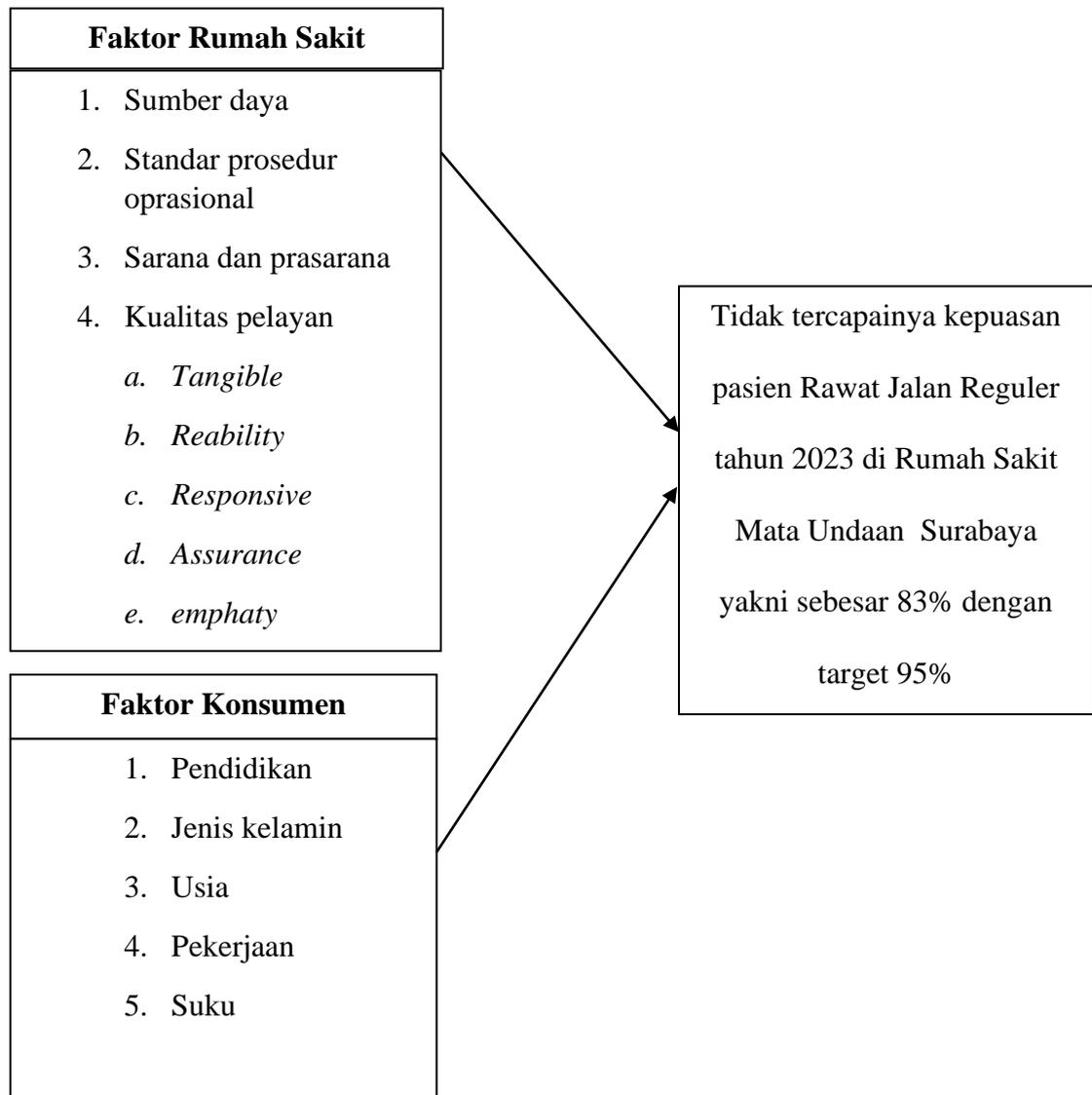
Rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pasien akan selalu mengharapkan kualitas yang baik pada saat mendapatkan pelayanan dan akan terus berharap agar terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, selain itu terpenuhinya fasilitas yang didapatkan juga menjadi faktor yang penting guna memenuhi harapan dari pasien khususnya pasien di rawat jalan reguler. Rumah Sakit Mata Undaan perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang banyak dikeluhkan oleh pasien di rawat jalan reguler. Rumah Sakit Mata Undaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien di rawat jalan reguler untuk memenuhi target capaian mutu kepuasan pasien rawat jalan reguler yang telah ditetapkan.

Upaya pelayanan yang bermutu harus diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan juga meningkatkan angka kepuasan pasien di rawat jalan reguler guna meningkatnya derajat kesehatan pasien. Permasalahan yang terjadi di unit rawat jalan reguler adalah tidak tercapainya target mutu kepuasan pasien di rawat jalan reguler dan juga masih tingginya angka keluhan yang ditujukan secara khusus kepada unit rawat jalan reguler. Maka dari itu rumah sakit diharapkan mampu memenuhi harapan dari pasien guna meminimalisir adanya keluhan dan juga tentunya dapat memenuhi target kepuasan pasien. Adanya perbaikan kualitas pelayanan di unit rawat jalan reguler perlu dilakukan oleh Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya untuk meningkatkan kepuasan bagi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan di unit rawat jalan reguler. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien tentunya kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dari kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya khususnya di unit rawat jalan reguler.

Berdasarkan data dan hasil pemikiran diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya”

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang diuraikan dapat diketahui bahwa faktor penyebab permasalahan diatas adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berdasarkan kajian masalah di atas terdapat 2 faktor yang dapat mempengaruhi tidak tercapainya kepuasan pasien di rawat jalan reguler pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Faktor Rumah Sakit
  - a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia rumah sakit merupakan aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada dirumah sakit dari tenaga kesehatan dan non Kesehatan

b. Standart Prosedur Oprasional (SPO)

Standar prosedur oprasional merupakan sebuah prosedur layanan yang digunakan oleh rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan digunakan sebagai acuan bagi petugas layanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada pasien.

c. Sarana dan Prasarana

Pelayanan kesehatan sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai guna mempengaruhi minat pasien dalam melakukan pengobatan. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang digunakan oleh rumah sakit untuk menunjang pelayanan.

d. Kualitas Pelayanan

- 1) Keandalan (*reability*) yakni kemampuan petugas rawat jalan regular dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 2) Jaminan (*asurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas rawat jalan regular dengan bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- 3) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan yang ada di unit rawat jalan regular yang akan digunakan oleh pasien.

- 4) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan petugas kesehatan maupun non kesehatan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual kepada pasien di unit rawat jalan reguler.
  - 5) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan petugas Rawat Jalan Reguler dalam untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
2. Faktor konsumen dalam penentu dari kepuasan pasien adalah sebagai berikut:
- a. Pendidikan

Tingkat Pendidikan merupakan Pendidikan terakhir yang dilaksanakan oleh pasien. Apabila semakin tinggi pendidikan yang dimiliki maka semakin tinggi pula nilai kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pasien.
  - b. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien, seperti adanya pasien yang tidak menginginkan dalam satu ruangan dengan lawan jenisnya.
  - c. Usia

Usia merupakan suatu faktor penilaian yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Jika umur pasien termasuk kategori lansia maka pasien tersebut membutuhkan penjagaan khusus dan akan memiliki ekpektasi dan harapan yang lebih terhadap pelayanan.

d. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien karena pekerjaan berhubungan dengan biaya yang dikeluarkan.

e. Suku

Suku merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini peneliti berfokus di unit rawat jalan reguler dan akan melakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa tidak tercapainya kepuasan pasien di unit rawat jalan reguler 2023 di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya juga tingginya angka keluhan yang ditujukan kepada unit rawat jalan reguler. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Reguler Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya?

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah :

- 1 Mengidentifikasi karakteristik responden di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
- 2 Mengidentifikasi kualitas pelayanan Rawat Jalan Reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya yang mencakup *tangible, reability, responsive, assurance, emphaty*.
- 3 Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
- 4 Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

1. Sebagai sarana untuk menambah pengalaman dan pembelajaran dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan, meningkatkan pengetahuan, wawasan dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit
2. Mendapatkan ilmu gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

1. Menambah informasi mengenai apa kualitas pelayanan yang ada rawat jalan dan menjadi bahan evaluasi untuk kualitas pelayanan kedepannya
2. Hasil penelitaian ini dapat menjadi bahan informasi bagi rumah sakit guna untuk meningkatkan kepuasan pasien yang ada di Rawat Jalan Reguler

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

1. Meningkatkan kerja sama antara STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo dengan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya
2. Memberikan informasi bagi peserta didik dan dapat menambah bahan tambahan literatur ilmiah (kepustakaan) bagi perpustakaan STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo