

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Apabila pasien kurang puas seperti menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit(Adtrizah et al., 2020).

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut 2 Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014; Sari, 2014). Bagian layanan pelanggan (customer care) RSUD Al Islam H.M Mawardi mencatat indeks kepuasan pasien berdasarkan survey kepuasan sampai dengan bulan November 2023 hanya sebesar

86%, hal ini masih di bawah target jika di bandingkan dengan target indeks kepuasan yang di tetapkan manajemen RSUD Al Islam H.M Mawardi yaitu sebesar 90% pertahun. Berdasarkan data tersebut dapat di simpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Menurut Muninjaya (2015), ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan dalam konsep pelayanan jasa mengidentifikasi lima dimensi mutu yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut mencakup kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Pada pelayanan rawat jalan, kehandalan terkait dengan ketersediaan dokter dan tenaga kesehatan, daya tanggap mengacu pada kecepatan pelayanan dan responsif terhadap kebutuhan pasien, jaminan berkaitan dengan kepastian dalam diagnosis dan perawatan, empati menunjukkan kepedulian terhadap pasien, sedangkan bukti fisik melibatkan penampilan fasilitas dan personel kesehatan. Indikator keberhasilan pelayanan di instalasi rawat jalan, serta factor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut *The Institute of Medicine* (IOM), indikator keberhasilan pelayanan kesehatan mencakup aspek efektivitas, keamanan, waktu, efesiensi, serta keadilan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan dapat bervariasi, termasuk aspek interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan, kemudahan akses, kualitas informasi yang diberikan, dan efisiensi waktu pelayanan.

Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat berkaitan dengan lima dimensi tersebut, yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*). Kehandalan melibatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan, daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu, jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat di percaya yang di miliki petugas, bebas dari resiko, bukti fisik merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan bahan komunikasi, sedangkan empati menunjukkan perhatian dan perasaan di perlukan secara manusiawi. Faktor-faktor tersebut akan menjadi dasar penelitian ini untuk menjelajahi lebih lanjut hubungan antara faktor-faktor tersebut dan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. Dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan, dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor tersebut, di harapkan dapat di lakukan upaya perbaikan dan pengembangan kebijakan yang sesuai untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap instalasi rawat jakan rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti merumuskan masalah penelitian “Adakah factor-faktor seperti kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*) dalam pelayanan rawat jalan di Instalasi rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Al Islam H.M Mawardi”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan di instalasi rawat jalan rumah sakit dengan fokus pada dimensi kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*).

2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor kehandalan pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi
2. Mengidentifikasi faktor daya tanggap pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi
3. Mengidentifikasi faktor jaminan pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi
4. Mengidentifikasi faktor empati pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi
5. Mengidentifikasi faktor bukti fisik pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi
6. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al Islam H.M Mawardi
7. Menganalisis hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatab di RSUD Al Islam H.M Mawardi
8. Menganalisis hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatab di RSUD Al Islam H.M Mawardi

9. Menganalisis hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatab di RSUD Al Islam H.M Mawardi
10. Menganalisis hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatab di RSUD Al Islam H.M Mawardi
11. Menganalisis hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatab di RSUD Al Islam H.M Mawardi
12. Menganalisis factor yang paling berpengaruh terhadap pasien rawat jalan di RSUD Al Islam H.M Mawardi

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. Implikasi teoritis dari penelitian ini dapat melibatkan pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang kepuasan pasien dan manajemen pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Memberikan panduan bagi tenaga keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan.

b. Bagi Rumah Sakit

Dengan memahami faktor-faktor seperti Keamanan, kehandalan, dan Empati rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan dan dapat mengidentifikasi area-area perbaikan yang spesifik.

c. Bagi Peneliti

Menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

d. Bagi pasien

Untuk meningkatkan pengalaman dan kepercayaan pasien atau masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit.