

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem layanan kesehatan menjadikan rumah sakit sebagai aspek yang sangat penting. Karena perannya yang sangat penting tersebut dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, disebutkan bahwa Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Sumijatun et al., (2021) rumah sakit tidak hanya menyediakan layanan kesehatan, tetapi juga berperan sebagai sarana pendidikan bagi tenaga medis serta menjadi pusat penelitian dalam bidang biososial. Selain itu, Hutagalung (2022) menyebutkan rumah sakit adalah fasilitas medis yang menawarkan perawatan dan pengobatan yang terorganisir dan profesional kepada pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi hal utama dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif dan berkeadilan. Mutu pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan pasien, memberikan keamanan, kenyamanan, dan hasil yang optimal. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya dihitung berdasarkan hasil pengobatan, tetapi tingkat kepuasan pasien terhadap pengalaman yang mereka rasakan selama menjalani perawatan juga dapat mengukur kualitas pelayanan. Menurut Kevin Effendi (2020) kepuasan pasien adalah penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima, apakah dianggap baik atau kurang memuaskan. Peran tingkat kepuasan pasien sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap pilihan pasien untuk memanfaatkan layanan di masa depan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat dijadikan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan institusi

kesehatan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Lima dimensi utama digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan, meliputi bukti fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan layanan perawatan kesehatan untuk membuktikan keberadaan mereka melalui fitur yang nyata dan dapat dirasakan, keandalan (*Reliability*) merupakan aspek yang menggambarkan kapasitas fasilitas kesehatan untuk memenuhi harapan pasien dan menawarkan layanan terbaik, ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kesigapan dan kemauan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan menyediakan layanan yang tanggap dan aturan, jaminan (*Assurance*) merupakan perlindungan mencakup perilaku, ilmu, dan keterampilan tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas layanan, dan empati (*Empathy*) merupakan Kemampuan profesional perawatan kesehatan untuk menunjukkan kepada pasien bahwa mereka benar-benar peduli pada pasien pada tingkat personal dan nyata.

Sebagai bagian dari skema jaminan kesehatan nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berupaya menjamin bahwa seluruh rakyat Indonesia mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Jaminan Kesehatan mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Setiap orang yang bekerja di Indonesia paling sedikit selama enam bulan, termasuk warga negara asing yang telah memberikan kontribusi, merupakan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Peserta dikategorikan menjadi dua kelompok, yaitu mereka yang menerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) dan mereka yang tidak menerima bantuan iuran apa pun (Non-PBI) Novrialdi J (2017).

Rumah sakit menyediakan berbagai layanan, seperti rawat jalan, rawat inap, dan perawatan darurat. Khususnya, perawatan rawat jalan yang menekankan pemberian perhatian medis tanpa memerlukan rawat inap, sehingga menjadi salah satu layanan utama rumah sakit. Menurut Dinda Fitriyani et al., (2023) perawatan rawat jalan adalah penyediaan layanan medis kepada pasien di fasilitas perawatan kesehatan untuk tujuan observasi,

perawatan, atau layanan kesehatan lainnya yang tidak memerlukan rawat inap. Selain itu, Lely & Suryati (2018) menyebutkan layanan rawat jalan berfungsi sebagai pusat semua layanan rumah sakit dan merupakan tempat dokter spesialis dalam spesialisasi tertentu berkonsultasi, menyelidiki, memeriksa, dan merawat pasien.. Rawat jalan juga dapat menunjukkan seberapa baik atau buruk pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena berbagai disiplin harus bekerja sama untuk melayani pasien, sehingga kekurangan satu disiplin akan berdampak pada hasil keseluruhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Effendi (2020) dengan judul *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019* data dikumpulkan dari 57 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menilai kepuasannya pada aspek kehandalan 81,75%, 81,92% pada aspek daya tanggap, 82,01% pada aspek jaminan, 80,52% pada aspek empati dan 77,77% pada aspek bukti fisik. Secara keseluruhan, hasil ini menempatkan responden dalam kategori puas, dengan skor kepuasan agregat sebesar 80,79%.

Berdasarkan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Sumijatun et al (2021) dengan judul *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan dimensi tangible (bukti fisik)* menunjukkan kualitas tertinggi yaitu sebesar 79,4%, sedangkan dimensi reliabilitas memiliki kualitas terendah yaitu sebesar 74,3%.

Selanjutnya, Kandou et al. (2015) melakukan penelitian dengan judul *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Hasil penelitian ini berupa skor kepuasan pada aspek tangible (bukti fisik) sebesar 59,4%, reliabilitas sebesar 56,3%, daya tanggap sebesar 52,1%, assurance sebesar 62,5%, dan empathy sebesar 36,5%.

Kabupaten Majalengka memiliki 32 puskesmas, 3 rumah sakit swasta, dan 3 rumah sakit umum daerah, yang salah satunya merupakan rumah sakit baru. Dengan kondisi tersebut, masyarakat memiliki banyak pilihan dalam memilih rumah sakit yang paling sesuai dengan

kebutuhannya. Hal ini menyebabkan persaingan antar rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya semakin ketat untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan. Selain itu, persaingan juga semakin ketat dalam hal harga, promosi, dan kualitas layanan seiring dengan bertambahnya jumlah rumah sakit. Menurut Chairunnisa et al., (2015) sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat luas, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi rumah sakit adalah menentukan apakah layanan yang mereka tawarkan memenuhi harapan pasien atau tidak.

Sebagai penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan mandat hukum, hal ini berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Bab 4, Pasal 54 bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.

RSUD Majalengka adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang didirikan pada tahun 1911. Pada awalnya RSUD Majalengka merupakan rumah sakit tipe D, tetapi seiring berjalannya waktu RSUD Majalengka terus mengalami perkembangan yang ditandai dengan kehadiran sejumlah dokter spesialis yang semakin melengkapi pelayanan kesehatan. Perkembangan ini membuat RSUD Majalengka dinilai layak untuk ditingkatkan statusnya. Sehingga mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, serta Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 yang disahkan pada 1 Desember 2009 terkait Organisasi Perangkat Daerah RSUD Majalengka secara resmi ditetapkan sebagai rumah sakit tipe C. Penetapan ini mencerminkan peningkatan kapasitas dan kualitas layanan RSUD Majalengka dalam memenuhi standar pelayanan kesehatan yang lebih tinggi, dengan dukungan fasilitas, tenaga medis, dan dokter spesialis yang semakin lengkap.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan awal yang dilakukan di ruang instalasi rekam medis pada tanggal 31 Desember 2024, RSUD Majalengka mengalami volume kunjungan pasien rawat jalan yang sangat tinggi.

Berdasarkan data laporan kunjungan rawat jalan dari bulan Januari hingga bulan Desember 2024, jumlah kunjungan pasien di RSUD Majalengka khususnya pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencapai 95.590. Hal itu mengindikasikan tingginya jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit tersebut. Dalam hasil wawancara dengan 10 pasien, sebagian menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, enam dari mereka mengungkapkan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek pelayanan, terutama terkait waktu tunggu untuk layanan pasien, waktu tunggu pengambilan obat, dan kenyamanan fasilitas mengenai kondisi toilet yang sering berbau tidak sedap. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Jalan Di RSUD Majalengka".

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut "Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Jalan Di RSUD Majalengka?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Majalengka.

2. Tujuan Khusus

- a. Diperoleh informasi mengenai gambaran karakteristik pasien rawat jalan yang menjadi responden di RSUD Majalengka.;
- b. Diperoleh gambaran tentang aspek fisik (*tangibles*) dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka;
- c. Diperoleh gambaran tentang aspek keandalan layanan (*reliability*) dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka;

- d. Diperoleh gambaran tentang aspek ketanggapan petugas (*responsiveness*) dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka;
- e. Diperoleh gambaran tentang aspek jaminan/keyakinan (*Assurance*) dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka; dan
- f. Diperoleh gambaran tentang aspek empati (*emphaty*) dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini meningkatkan pemahaman dan pengalaman praktis yang penulis peroleh dari kegiatan lapangan, khususnya dalam menilai kepuasan pasien mengenai kualitas layanan di unit rawat jalan.

2. Bagi Akademik

Mahasiswa D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi serta bahan kajian ilmiah. Selain itu, temuan ini juga bisa dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Majalengka.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan guna memperbaiki kualitas pelayanan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variable Penelitian	Analisa Penelitian	Letak Perbedaan
Kevin Effendi (2020)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara	Deskriptif Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional study</i>	Kepuasan Pasien	Analisis Univariat	Tempat penelitian, metode penelitian dan populasi penelitian
Sumijatun (2021)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan	Deskriptif Kuantitatif dengan rancangan <i>cross-sectional study</i>	Kepuasan Pasien	Analisis Univariat	Tempat penelitian dan metode penelitian, dan teknik sampling
Like J Mumu (2015)	Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Faktor-faktor (Variabel X), Kepuasan pasien (Variabel Y)	Analisis Univariat, Bivariat, dan Multivariat	Tempat penelitian, metode penelitian, dan analisis penelitian