

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit berperan penting dalam masyarakat sebagai salah satu institusi penyedia layanan di bidang jasa khususnya kesehatan. Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2020).

Tempat pendaftaran atau penerimaan pasien merupakan salah satu pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Tempat pendaftaran pasien umumnya terbagi menjadi tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) dan rawat inap (TPPRI). Tempat pendaftaran pasien menjadi tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit. Oleh karena itu, pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien haruslah bermutu untuk memberikan kesan yang baik dalam diri pasien. Salah satu aspek mutu tersebut adalah kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien.

Kepuasan pasien menurut Muninjaya dalam (Suhenda & Hanita, 2023) merupakan penilaian pasien terkait keserasian ataupun ketidaksesuaian pasien akan berobat dan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjalankan perubahan ke arah yang lebih baik (Taekab et al., 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, kepuasan pasien turut menjadi indikator mutu pelayanan di sebuah Rumah Sakit dengan target capaian sebesar $\geq 76,61$ (Kemenkes RI, 2022).

Penilaian kepuasan pasien dapat dilihat dari jasa yang diberikan oleh petugas di tempat pendaftaran pasien. Pelayanan pendaftaran yang berkualitas maka akan mendatangkan kesan baik kepada pasien. Kepuasan pasien dapat

mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan mendatangkan pasien baru ke Rumah Sakit tersebut (Suhenda & Hanita, 2023).

Penilaian kepuasan pasien sebagai pelanggan dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) dapat dilakukan melalui beberapa metode yang banyak digunakan seperti *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Seorang *entrepreneur* asal Jerman bernama Karl Albrecht menciptakan teori kepuasan pelanggan yang disebut dengan “*The Hierarchy of Customer Value.*” Teori tersebut mengklasifikasikan kepuasan pelanggan ke dalam 4 (empat) tingkatan kepuasan pelanggan yaitu *basic* (dasar), *expected* (pelanggan mengetahui bahwa mereka bisa mendapatkannya), *desired* (keinginan atau harapan), dan *unanticipated* (tidak terduga) (Pulungan, 2022).

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry di tahun 1985 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Metode SERVQUAL memiliki keunggulan yakni dapat digunakan untuk mengetahui nilai gap antara harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan selanjutnya dalam pelayanan, dan banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan atau pasien (Winarno & Absor, 2017). Metode SERVQUAL dilakukan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pasien ditinjau dari 5 (lima) dimensi kepuasan yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Persepsi terhadap pelayanan jasa yang diterima oleh pasien di pendaftaran rawat jalan dapat diwakili oleh kelima dimensi kepuasan tersebut. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit apabila kelima dimensi kepuasan tersebut terpenuhi atau sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki.

Kelima dimensi dalam metode SERVQUAL yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat dihubungkan dengan teori tingkat kepuasan

pelanggan milik Karl Albrecht. Dimensi bukti fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*) adalah tingkat kepuasan *basic* (dasar). Keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) diklasifikasikan ke dalam tingkat kepuasan *expected*, daya tanggap (*responsiveness*) adalah tingkat kepuasan *desired* (keinginan atau harapan).

Terdapat beberapa penelitian pendahulu yang meneliti kepuasan pasien rawat jalan pada suatu fasyankes dengan menggunakan metode SERVQUAL ditinjau dari 5 (lima) dimensi kepuasan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Suhenda & Hanita (2023) terhadap 98 pasien rawat jalan di RSUD Majenang didapatkan hasil bahwa kepuasan terendah berada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 69% dengan persentase ketidakpuasan sebesar 31%. Persentase yang didapatkan untuk dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebesar 82% yang mana belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yakni $\geq 90\%$. Penelitian serupa dilakukan oleh Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul menunjukkan hasil bahwa dari 100 pasien rawat jalan yang diteliti terdapat 2% pasien merasa tidak puas dengan dimensi jaminan (*assurance*) khususnya pada item keyakinan pasien terhadap kemampuan petugas. Erlindai (2019) melakukan penelitian sejenis terhadap 30 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Medan dan didapatkan hasil bahwa 43,3% pasien merasa kurang puas dan 40% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Lavalette pada bulan Agustus 2023, didapati bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2022 sejumlah 119.586 kunjungan pasien. Angka tersebut masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Lavalette pada periode tahun 2022 yakni sejumlah 227.745 kunjungan pasien. Pada periode semester 1 yakni bulan Januari – Juni tahun 2023 terjadi beberapa kali penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di bulan Januari – Februari sebesar 1%, Maret – April sebesar 17 %, dan Mei – Juni sebesar 13%. Sebanyak 3 dari 5 pasien yang diwawancara oleh peneliti mengaku bahwa merasa kurang

puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyebab ketidakpuasan tersebut adalah pasien masih merasa bingung dengan alur pendaftaran rawat jalan, ada petugas yang masih kurang paham dengan jadwal dokter, dan pasien mengeluh karena harus mengambil nomor antrian pada informasi sementara di sana tersedia anjungan pasien mandiri.

Permasalahan di atas melatarbelakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Rumah Sakit Lavalette.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*).
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette ditinjau dari dimensi keandalan (*reliability*).
4. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

5. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*).
6. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette ditinjau dari dimensi empati (*empathy*).

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis

1. Bagi Rumah Sakit Lavalette, hasil penelitian diharapkan mampu menjadi bahan penilaian kinerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan pendaftaran kepada pasien.
2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang, hasil penelitian dapat menjadi pijakan dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teori-teori tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat menjadi pengalaman berharga untuk mengaplikasikan ilmu dan meningkatkan kemampuan penulis dalam mengembangkan ilmu terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
4. Bagi peneliti lain, hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya dengan topik serupa.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Bagi Rumah Sakit Lavalette, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien terhadap pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan untuk sumber pembelajaran bagi perkembangan pendidikan.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengalaman, wawasan, dan diterapkan di tempat kerja.
4. Bagi peneliti lain, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.