

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia, kesehatan merupakan aspek yang sangat penting. Ketika seseorang menderita sakit, umumnya mereka akan berupaya mencari pengobatan untuk menyembuhkan penyakitnya. Dalam memperoleh kesembuhan, tidak jarang bantuan dari institusi kesehatan seperti rumah sakit dibutuhkan (Calundu, 2018). Hal ini membuat rumah sakit perlu dikelola dengan baik guna menghasilkan pelayanan kesehatan yang menjangkau kebutuhan serta ekspektasi pasien, baik dari segi kualitas, jenis pelayanan, prosedur pelayanan, harga, serta informasi yang dibutuhkan (Setyawan dan Supriyanto, 2020).

Beragam jenis pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh rumah sakit, termasuk pelayanan rawat jalan. Peran pelayanan rawat jalan dianggap sangat penting karena merupakan pintu utama bagi pemanfaatan pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit. Adanya kecenderungan masyarakat untuk mencari pengobatan yang lengkap dan praktis membuat rumah sakit memberikan perhatian yang lebih kepada pelayanan rawat jalan (Hakim, Cahyono dan Herlambang, 2019). Sementara itu, menurut Kusumapradja, Suandewi dan Germas (2013), pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit oleh pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan rawat jalan. Apabila pasien mendapat pelayanan rawat jalan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka akan tercipta sikap positif terhadap pelayanan tersebut. Hal ini kemudian mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut.

Pasien merupakan seseorang yang paling penting di rumah sakit, yakni selaku pengguna serta target dari produk rumah sakit. Oleh karena itu, ia akan menilai pelayanan yang didapatkannya dan keluarannya ialah berupa rasa puas dan tidak puas (Sumarwan, 2003). Kepuasan pasien adalah reaksi yang muncul ketika pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan mereka (Hamdan dan Abdulsalam, 2020). Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), pasien

akan merasa puas jika mendapatkan hasil yang maksimal dari pelayanan yang diberikan, memperoleh pelayanan yang memedulikan kemampuan pasien dan keluarganya, keluhannya diperhatikan, suasana lingkungan fisik, serta kebutuhannya diutamakan.

Rumah sakit diharuskan untuk melayani kebutuhan administrasi, pengobatan, serta memberi tindakan secara cepat dan tepat kepada pasien. Akan tetapi, tidak semua rumah sakit dapat menghadirkan pelayanan yang optimal bagi pasiennya. Hal tersebut tidak jarang menimbulkan keluhan-keluhan dari pasien, seperti sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah saat memberikan pelayanan, waktu tunggu pelayanan cukup lama, pasien tidak ditangani dengan cepat, serta tempat parkir masih belum tertata (Noviyanti, 2020).

Meski harapan utama pasien adalah untuk memperoleh kesembuhan, namun terdapat beberapa elemen lain yang dapat berdampak kepada kepuasan pasien. Terdapat beberapa faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, serta biaya dan kemudahan (Lupriyadi, 2001). Sementara, Simamora (2003) mengungkapkan bahwa faktor internal dan eksternal dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karakteristik individu, interaksi sosial, faktor emosional, dan kebudayaan merupakan beberapa faktor internal yang memiliki pengaruh pada kepuasan pasien. Sedangkan, faktor eksternalnya mencakup sembilan aspek, diantaranya karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image/citra*, desain visual, suasana, serta komunikasi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Suryati, Widjanarko dan Istiarti (2017) mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien mendapatkan hasil bahwa umur, pendidikan, dan jenis poliklinik yang dituju terbukti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Sementara, Lilis (2019) melalui penelitiannya menerangkan bahwa umur, pendidikan, dan status pekerjaan ibu hamil mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan terhadap pelayanan ANC di Bidan Desa Kungkai. Pada penelitian yang dilakukan Anfal (2020) terungkap bahwa pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien.

Berdasarkan data kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2020, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan sudah tergolong baik dengan rata-rata sebesar 86,08%. Persentase kepuasan pasien tertinggi sebesar 87% pada bulan Februari dan terendah sebesar 84,50% pada bulan Maret 2020. Meski tingkat kepuasan pasien rawat jalan sudah bisa dikatakan baik, namun masih terdapat beberapa keluhan yang diajukan pasien mengenai pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih. Sepanjang tahun 2020, terdapat sebanyak 31 keluhan dari pasien rawat jalan di seluruh poli. Keluhan terbanyak diajukan pada bulan Januari 2020 dengan jumlah sebanyak 6 komplain. Adanya keluhan tersebut mungkin disebabkan oleh pelayanan yang belum dapat memenuhi harapan pasien. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan rasa tidak puas bagi pasien.

Pemilihan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih sebagai tempat penelitian disebabkan karena tingginya angka kunjungan rawat jalan pada setiap tahunnya. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 mencapai 290.958 pasien. Sedangkan, pada tahun 2020, kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih sebesar 199.514 pasien. Banyaknya jumlah kunjungan tersebut dapat memberikan dampak yang besar, khususnya bagi rumah sakit. Pasien yang berkunjung kemungkinan akan bercerita terkait pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut dapat mempengaruhi citra rumah sakit di mata masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan pasien perlu diketahui sebagai bahan pertimbangan rumah sakit untuk selalu menghadirkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat luas.

Kepuasan pasien sangat penting untuk diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan karena menjadi penentu bagi pasien dalam memanfaatkan kembali jasa rumah sakit tersebut atau tidak. Apabila pasien merasa puas, maka ada kecenderungan untuk memanfaatkan kembali layanan rumah sakit tersebut serta merekomendasikan pada orang terdekat. Sedangkan, jika pasien merasakan ketidakpuasan pada layanan sebuah rumah sakit, maka timbul kecenderungan untuk menggunakan pelayanan rumah sakit lain yang dirasa lebih bagus. Hal ini mungkin dapat berpengaruh terhadap banyaknya jumlah pasien yang

memanfaatkan pelayanan rumah sakit tersebut (Bower dan Kiefe, 2002). Bagi rumah sakit yang berorientasi pada profit, kepuasan pasien perlu dipertahankan supaya bisa bersaing dengan rumah sakit lainnya. Sedangkan, bagi rumah sakit yang bersifat nirlaba, kepuasan pasien merupakan parameter bagi kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Jika kepuasan pasien dapat terwujud, maka masyarakat yang banyak memanfaatkan pelayanan nirlaba juga bisa memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Wanarto, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Tahun 2021”.

I.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian yang sudah disampaikan sebelumnya, diketahui bahwa tingkat kepuasan rata-rata pasien di Rumah Sakit Budhi Asih sudah baik, yakni mencapai 86,08%. Meski begitu, masih terdapat keluhan yang diajukan pasien terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih. Pada tahun 2020, Rumah Sakit Budhi Asih menerima sebanyak 31 keluhan dari pasien. Adanya keluhan tersebut dapat disebabkan oleh pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan rumah sakit, melakukan pengukuran terhadap kepuasan pasien merupakan hal yang penting. Dengan adanya pengukuran tersebut, faktor-faktor yang memicu rasa puas atau tidak puas pada pasien dapat diketahui dan informasi tersebut nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit. Sehingga, pada penelitian ini, rumusan masalahnya ialah “Faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021?”.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan), kualitas pelayanan, serta citra Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Tahun 2021.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Tahun 2021.
- c. Untuk menganalisis hubungan karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021.
- d. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021.
- e. Untuk menganalisis hubungan citra rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih

Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai sumber informasi dan masukan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pasien.

I.4.2 Manfaat Bagi Responden

Melalui penelitian ini, responden dapat menyampaikan penilaian terkait pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut dapat membantu rumah sakit dalam melakukan peningkatan pelayanan, sehingga pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dapat diwujudkan.

I.4.3 Manfaat Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN Veteran Jakarta

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan wawasan terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit, serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.

I.4.4 Manfaat Bagi Peneliti

Ilmu pengetahuan yang sudah dipelajari dan didapatkan peneliti selama perkuliahan dapat diaplikasikan melalui penelitian ini serta dapat memperluas wawasan terkait materi kepuasan pasien.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Maksud dari penelitian ini ialah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021. Penelitian ini menargetkan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih sebagai responden dan dilaksanakan pada bulan Maret – Juli 2021. Total pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan Maret 2021 dijadikan dasar untuk pengambilan sampel penelitian. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dengan meminta responden untuk mengisi kuesioner. Sementara, data sekunder bersumber dari data rekam medik, kepuasan pasien, serta keluhan pasien rawat jalan. Setelah data terkumpul, uji *fisher exact test* dilakukan untuk analisis bivariat.