

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Bagi manusia, hal yang terpenting adalah kesehatannya. Manusia dapat melakukan aktivitas apapun selama mereka sehat. Menjaga kesehatan pribadi dapat dicapai dengan menjaga lingkungan yang bersih bebas dari organisme penyebab penyakit. Selain itu, Pemerintah telah menawarkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mulai dari tingkat dasar sampai tingkat lanjut.

Pelayanan kesehatan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang sangat esensial. Menurut Levely dan Loomba (1973) dalam Suratman (2014), pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara kesehatan dan meningkatkannya, mencegah penyakit, menyembuhkan dan memulihkan penyakit yang mengganggu kesehatan, baik fisik maupun mental, secara perseorangan maupun kelompok masyarakat. Pelayanan kesehatan memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan kemampuan memeliharanya agar tercapai kesehatan yang optimal.

Merujuk pada Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Pasal 52 Ayat (1), menjelaskan mengenai pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan kesehatan individu dan masyarakat (Kemenkes RI, 2009). Selanjutnya, dalam Pasal 5 Ayat (2) berisikan kalau setiap individu berhak menerima pelayanan yang berkualitas, terjangkau, dan aman dalam kesehatan. Layanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan setiap orang, di mana layanan tersebut dapat menerima dan melayani pasien dengan beragam karakteristik serta siap dalam mendengarkan suara pasien (Khadijah dan Dianasari dalam Puspathi, 2019).

Tingkat di mana pelayanan kesehatan pasien memiliki hasil yang lebih dekat dengan yang diinginkan pasien dan mengurangi unsur-unsur yang tidak diharapkan disebut juga sebagai kualitas (Depkes RI, 2013). Kesesuaian pelayanan kesehatan dasar yang ditawarkan atau disediakan dengan kebutuhan yang dapat memuaskan pasien atau sesuai dengan ketentuan standar pelayanan merupakan kualitas

pelayanan kesehatan dasar. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dibutuhkan (dinilai oleh profesi layanan kesehatan) dan diinginkan (oleh pasien dan masyarakat), serta murah (didefinisikan oleh daya beli masyarakat) (Aji, 2016).

Jika melihat permasalahan dalam halnya kesehatan, tentunya dibutuhkan suatu organisasi atau badan khusus yang dapat mewujudkan mutu pelayanan yang terstandar dengan baik agar senantiasa dapat mencapai harapan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang diberikan baik di Puskesmas, di Rumah Sakit, ataupun di Institusi Pelayanan Kesehatan lain ialah sebuah sistem di mana didalamnya mencakup beragam macam hal yang tentunya berkaitan dan bergantung serta saling memberikan pengaruh antarsatu sama lain. Sebagai contoh, mutu pelayanan di rumah sakit menjadi suatu keluaran yang dihasilkan dari adanya suatu interaksi dan ketergantungan dari banyaknya komponen atau aspek pelayanan yang kompleks dan rumit.

Menurut Anderson & Lehman (1994) dalam Ramadhanty (2021), kepuasan pasien dapat dicapai apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan kinerja yang tinggi. Pelayanan yang baik dan kinerja yang tinggi ini merupakan sebuah keadaan di mana pelayanan yang diterima dapat sesuai atau lebih dari yang diharapkan pasien. Faktor-faktor tersebut sudah pasti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, dikarenakan jika ada satu faktor yang tidak dapat terpenuhi atau kurang dalam penerapannya, maka akan memberikan pengaruh bagi tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh terkait pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Kementerian Kesehatan menetapkan kriteria nasional kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien di atas 90%, sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jika suatu pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 90%, maka dianggap pelayanan yang ditawarkan tidak memenuhi kriteria minimal atau berkualitas buruk (Menkes RI, 2008).

Sudiby (2014) menemukan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan di RSIA Srikandi IBI Jember dalam penelitiannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia

(2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 69,7% dan faktor lain sebesar 30,3 persen. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kebahagiaan dan harapan pasien, institusi kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu baik yang dibutuhkan oleh pasien.

Perasaan puas dari pasien sendiri penting sekali halnya guna diketahui dan diukur, hal ini disebabkan karena setiap pasien memiliki harapan dan penilaiannya sendiri terhadap pelayanan yang didapatkan. Layanan yang didapatkan ini bisa membuat pasien yang puas memberikan ulasan yang baik, dan juga sebaliknya. Andai kata terdapat ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diterima, maka pasien tersebut akan menyampaikan ulasan yang kurang baik pula. Oleh karena itu, rasa puas dari pasien menggambarkan parameter dari kualitas dan mutu pelayanan di setiap rumah sakit. Merujuk pada hal tersebut, pengukuran kepuasan pasien sebetulnya juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur loyalitas pasien di rumah sakit, di mana hal ini memiliki dampak pada peningkatan pendapatan dan keberlangsungan rumah sakit (Ramadhanty, 2021).

Suratri, dkk. (2018) melakukan penelitian tentang Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi Indonesia, yaitu Provinsi Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, dan Papua Barat, dan menemukan bahwa lebih dari 80% pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.

Kemudian, dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurdianti (2017), ditemukan adanya hubungan yang kuat antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RS Fatmawati Jakarta Selatan.

Rumah Sakit Sentra Medika (RSSM) Cibinong merupakan rumah sakit yang mempunyai layanan serta sarana penunjang medis dan layanan yang bisa dikatakan bergengsi satu-satunya di wilayah Kabupaten Bogor. Memiliki banyak pelayanan dan penunjang yang didukung dengan tenaga medis maupun nonmedis yang mahir dan tepercaya dibidangnya. Dengan harapan juga RS Sentra Medika Cibinong dapat menjadi pusat pelayanan kesehatan yang tepercaya, aman, nyaman serta terjangkau untuk masyarakat sekitar Kabupaten Bogor.

Sebagai salah satu RS dengan kelas tipe B, RSSM Cibinong memiliki visi

untuk menjadi salah satu RS unggulan serta pilihan terbaik dalam melayani di sekitar Kabupaten Bogor. Hal ini diwujudkan dengan menjalankan salah satunya misinya, yaitu menyediakan pelayanan dengan mutu baik, memprioritaskan keselamatan dan kepuasan pelanggan, dapat diakses dengan mudah (*accessible*) dan biaya yang terjangkau. Di mana RS Sentra Medika Cibinong juga selalu merekap hasil perolehan mutu pelayanan dengan indikator yang telah ditetapkan dalam jangka waktu setiap enam bulan sekali. Sejak tahun 2020, RS Sentra Medika Cibinong juga telah mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dengan predikat “Paripurna” Bintang Lima yang dinyatakan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Berdasarkan data yang didapatkan mengenai jumlah pasien rawat jalan di RS Sentra Medika Cibinong, diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2018, 2019 dan 2020 memiliki rata-rata sebesar 191.273,3 pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan. Kemudian, pada tahun 2021, yaitu data dari bulan Januari hingga Oktober, tercatat bahwa pasien rawat jalan yang telah berkunjung adalah sebanyak 119.859 orang.

Adapun data capaian kepuasan pasien dan keluarga RS Sentra Medika Cibinong Tahun 2021 yang terlampir pada laman *Website* RS Sentra Medika Cibinong, diketahui bahwa data mengenai kepuasan pasien dan keluarga pada bulan Juli – September 2021 berturut-turut adalah sebesar 74,96%, 83,38%, dan 83,49%. RS Sentra Medika Cibinong sendiri memiliki ketetapan untuk standar kepuasan pasien dan keluarga sebesar 76,60%, namun nilai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien menurut Kepmenkes RI Tahun 2008 adalah harus diatas 90%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa standar yang ditetapkan oleh rumah sakit masih di bawah Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien, yaitu dengan selisih pada bulan Juli – September berturut-turut sebesar 15,04%, 6,62%, 6,51%. Selain itu, kepuasan pasien pada bulan Juli 2021 masih di bawah standar yang ditetapkan oleh rumah sakit, yaitu dengan selisih sebesar 1,64%.

Kemudian, pada data yang ditunjukkan dari laman yang sama mengenai capaian waktu tunggu rawat jalan pada bulan Juli – September 2021 berturut-turut adalah sebesar 54,4%, 33,6%, dan 26,3%. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa selama tiga bulan terakhir capaian waktu tunggu rawat jalan di RS

Sentra Medika Cibinong mengalami penurunan. Terlebih lagi, standar yang ditetapkan oleh rumah sakit sebesar 100%, yang mana data secara nyata yang didapatkan masih sangat jauh dari standar yang menjadi ketetapan. Merujuk pada Kepmenkes RI tahun 2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, dicantumkan bahwa untuk waktu tunggu rawat jalan harus  $\leq 60$  menit (Menkes RI, 2008). Di mana hal ini berarti untuk capaian waktu tunggu rawat jalan RS Sentra Medika Cibinong masih jauh dari standar ketetapan nasional.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara kepada beberapa pasien rawat jalan RS Sentra Medika Cibinong, sebagian besar merasa mutu pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah baik dan mayoritas juga merasa cukup puas atas pelayanan yang didapatkan. Namun, memang ada satu dua hal yang dirasa menjadi kekurangan, yaitu terkait waktu pelayanan yang cenderung membutuhkan waktu yang lama dan ada petugas kesehatan yang dirasa kurang ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien.

Pada kondisi yang seperti sekarang ini, yaitu tepatnya pada era *New Normal*, tentunya segala pelayanan kesehatan dilakukan dengan lebih hati-hati demi memutus penyebaran pandemic COVID-19. Menurut Achmad Yurianto, seorang juru bicara Pemerintahan untuk penanganan COVID-19, *new normal* merupakan sebuah tatanan, kebiasaan dan perilaku yang baru berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat. Tentunya protokol kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah pada Era New Normal ini berlaku untuk diterapkan pada setiap organisasi, termasuk didalamnya rumah sakit.

Setelah melakukan pengamatan selama kurang lebih tujuh hari pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong, protokol yang diterapkan sudah baik. Dimulai dari pengunjung yang memasuki rumah sakit harus melalui proses skrining dengan cek suhu badan, menggunakan *hand sanitizer* dan melakukan *scanning* Peduli Lindungi. Selain itu, alur masuk pasien dengan yang memiliki gejala COVID-19 dan non-COVID-19 dipisahkan, sehingga pengunjung tidak terlalu merasa khawatir. Kemudian, petugas kesehatan juga mengenakan masker, serta khusus perawat dan dokter mengenakan Alat Pelindung Diri (APD) yang lengkap, mulai dari penutup kepala sampai sepatu yang dipakai khusus untuk di rumah sakit.

Kualitas mutu pelayanan yang memenuhi harapan pasien tentunya akan menghasilkan dampak positif dalam pelayanan kesehatan di RS Sentra Medika Cibinong. Hal ini dikarenakan apabila tingkat kepuasan pasien tinggi, maka akan terjadi hubungan yang harmonis pula antara RS dan pasien. Pasien pun niscaya akan menumbuhkan rasa loyalitas terhadap rumah sakit, hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa pasien mau memberikan rekomendasinya kepada orang lain (Puspathi, 2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan RS haruslah dirasakan seluruh pasien, termasuk pasien rawat jalan yang berkunjung pada semua jenis servis yang ada di rumah sakit, contohnya penelitian ini, yaitu di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong.

Berdasarkan daripada uraian tersebut, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian terkait “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* Tahun 2021”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berasaskan latar belakang yang sudah dijabarkan, yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

- I.2.1 Bagaimana hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021?
- I.2.2 Bagaimana analisis mutu pelayanan yang mencakup enam dimensi mutu (kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, keamanan dan kenyamanan) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.

### **I.3.2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis hubungan dimensi Kompetensi Teknis (*Technical Competences*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.
- b. Menganalisis hubungan dimensi Akses terhadap Pelayanan (*Access to Services*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.
- c. Menganalisis hubungan dimensi Efektivitas (*Effectiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.
- d. Menganalisis hubungan dimensi Efisiensi (*Efficiency*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.
- e. Menganalisis hubungan dimensi Keamanan (*Safety*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.
- f. Menganalisis hubungan dimensi Kenyamanan (*Amenities*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada Era *New Normal* tahun 2021.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Bagi Institusi Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat buat memberikan informasi sekaligus sebagai bahan acuan dalam mengkaji cara-cara atau upaya untuk melakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan di RS Sentra Medika Cibinong serta sebagai referensi dalam membuat atau menyusun kebijakan dalam pengembangan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Instalasi Rawat Jalan.

### **I.4.2 Bagi Akademis**

Keluaran dari penelitian ini agar bisa berguna sebagai acuan bahan untuk kepentingan pendidikan dan tambahan data kepustakaan, khususnya dalam bidang ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan. Serta diharapkan juga hasil dari penelitian

ini bisa dijadikan sebagai bakal literatur untuk penelitian di masa mendatang.

## **I.5 Ruang Lingkup**

Tujuan penelitian ini ialah guna mencari tahu hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong pada era *new normal* tahun 2021. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November sampai selesai. Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dan memakai pendekatan studi *cross sectional* yang mencakup enam variabel independen, yaitu Kompetensi Teknis (*Technical Competences*), Akses terhadap Pelayanan (*Access to Services*), Efektivitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Keamanan (*Safety*), serta Kenyamanan (*Amenities*). Cara yang dilakukan untuk pengumpulan data adalah dengan memberikan kuesioner pada pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sentra Medika Cibinong.