

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang diterapkan dan bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun pada kenyataannya, tidak semua rumah sakit di Indonesia mempunyai standar dan mutu pelayanan yang sama. Banyaknya rumah sakit di Indonesia diikuti dengan semakin tingginya permintaan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang terjangkau dan berkualitas (Karno, 2023). Menurut undang-undang Nomor 4 tahun 2018 bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan antidiskriminasi dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Permenkes RI, 2018). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia memiliki standar pelayanan untuk kepuasan pasien, yaitu minimal diatas 95 %, pelayanan dengan tingkat kepuasan dibawah 95 % dianggap tidak berkualitas atau dibawah standar minimal (Kemenkes RI, 2016).

Kualitas layanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses, fasilitas, dan infrastruktur yang tersedia (Novitasari et al., 2020). Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut, faktor-faktor seperti fasilitas, jumlah tenaga medis, persediaan obat, dan peralatan medis, serta sikap profesionalisme, sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan menjadi lebih baik dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kualitas layanan dapat dianggap baik apabila dapat memenuhi kepuasan pasien. Poliklinik adalah penyelenggara

fasilitas kesehatan berupa pelayanan medis , dapat berupa medis spesialistik maupun medis dasar. Dalam memberikan pelayanan diwajibkan memberikan pelayanan dengan standar profesi serta standar pelayanan dan operasional yang tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit(Permenkes RI Nomor 9, 2014).

Salah satu sarana Kesehatan yang digunakan dalam pelayanan kesehatan di Kota Sidoarjo yaitu Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo yang terletak di Jalan Raya Kenongo Nomor 14, Kabupaten Sidoarjo, merupakan rumah sakit tipe D, yang berada dibawah naungan Organisasi Islam Muhammadiyah yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Terdapat berbagai fasilitas, berupa layanan poliklinik, rawat jalan, laboratorium, instalasi gawat darurat, radiologi, instalasi farmasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Yang diharapkan memenuhi kualitas dan harapan pasien(Prijambodo et al., 2021).

Berdasarkan survei kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan oleh tim mutu RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo, selama periode 1 Maret 2024 hingga 30 April 2024, berhasil mengumpulkan data dari total 145 responden. Hasil survei menunjukkan dari keseluruhan responden, terdapat 28 orang (19,31%) yang menyatakan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagian besar responden, yaitu 107 orang (73,79%), merasa puas, sementara 9 orang (6,21%) yang mengungkapkan ketidakpuasan, dan 1 orang (0,69%) yang sangat tidak puas. Perlu dicermati bahwa dari 9 responden yang menyatakan tidak puas, 6 orang di antaranya (66,67%) berasal dari Poli Penyakit Dalam. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah tertentu yang mungkin perlu ditangani di poli ini. Adapun dari 1 responden yang sangat tidak puas, sepenuhnya berasal dari Poli Penyakit Dalam, yang menunjukkan kebutuhan untuk evaluasi lebih lanjut mengenai

pelayanan di poli tersebut. Hasil survei ini memberikan gambaran umum mengenai kepuasan pasien dan menjadi dasar penting bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Berdasarkan data di tahun 2023 bulan Oktober - Desember , rata-rata total kunjungan pasien dalam satu bulan di Poliklinik Penyakit Dalam sebanyak 915 pasien(Tabel 1.1), dimana Poliklinik Penyakit Dalam menjadi poliklinik dengan rata-rata jumlah pasien terbanyak di layanan poliklinik Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah.

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien RSA Fatimah Tulangan Bulan Oktober-Desember 2023

Poliklinik	Bulan Oktober	Bulan November	Bulan Desember	Rata- Rata
Anak	278 orang	290 orang	225 orang	264 orang
Penyakit Dalam	964 orang	983 orang	800 orang	915 orang
Bedah	131 orang	105 orang	129 orang	121 orang
Orthopedi	134 orang	101 orang	115 orang	117 orang
Paru	251 orang	188 orang	183 orang	207 orang
Mata	495 orang	525 orang	455 orang	492 orang
Jantung	423 orang	428 orang	415 orang	422 orang
Syaraf	133 orang	157 orang	168 orang	153 orang
Obsgyn	228 orang	207 orang	211 orang	215 orang
Gigi Periodonti	41 orang	28 orang	24 orang	31 orang
Gigi	1 orang	1 orang	2 orang	1 orang
Psikiatri	54 orang	59 orang	54 orang	56 orang
Urologi	73 orang	71 orang	107 orang	84 orang

Sumber : Medical Record RSA Fatimah Tulangan Th.2023

Poliklinik Penyakit Dalam yang memiliki jumlah kunjungan terbanyak, menjadikan potensi keluhan yang sangat tinggi. Oleh sebab itu penting untuk menjadi fokus perhatian manajemen baik hal kualitas layanan, keselamatan maupun kepuasan pasien. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia, salah satunya adalah kinerja dokter.

Menurut teori Parasuraman 1985 untuk mengukur kepuasan pasien mencakup lima dimensi utama yang dikenal dengan teori kualitas pelayanan, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kualitas pelayanan tidak akan terwujud jika beberapa prinsip pelayanan dianggap lemah (Masruro et al., 2019). Penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pernah dilakukan, dengan judul “Evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien di Rumah Sakit Tehran”, dimana pasien lebih puas dalam dimensi *responsiveness*, *tangible* dan *empathy* (Abbasi-Moghaddam et al., 2019). Dalam penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-Um”, bahwa semua dimensi memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien (Rivai et al., 2020). Dan pada penelitian lain, dengan judul “Kepuasan Pasien dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Malaysia Menggunakan *Servqual* dan *Facebook*”, didapati Seluruh dimensi *Servqual* kecuali *tangible* dan *assurance* terbukti signifikan berhubungan dengan ketidakpuasan pasien (Izzudin et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui Hubungan antara Kinerja Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Kinerja dokter akan dilakukan pengukuran berdasarkan 3 dari 6 kriteria Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCHO) yang meliputi *patient care*, *interpersonal and communication skill*, dan *professionalism*. Teori Parasuraman digunakan dalam menilai kepuasan pasien untuk mencari dimensi yang paling menonjol atau yang paling rendah hasil pengukurannya. Dengan

demikian maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan upaya peningkatan kepuasan pasien yang berfokus pada hasil pengukuran dimensi kepuasan pelayanan berdasarkan kinerja dokter.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo ?

1.3. Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Membuktikan adanya hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo, meliputi *patient care, interpersonal and communication skill, dan professionalism*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo, meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.
3. Mengetahui adanya hubungan antara kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo.

1.4. Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam menambah wawasan tentang pelayanan medis, khususnya dalam bidang manajemen rumah sakit, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang terkait.

1.4.2 Manfaat praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan rumah sakit dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang telah dokter berikan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja dokter di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu dasar pertimbangan bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui optimalisasi kinerja dokter.

