



# BAB I

# PENDAHULUAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Secara keseluruhan, antara 5,7 hingga 8,4 juta kematian setiap tahunnya di negara berpendapatan rendah dan menengah disebabkan oleh mutu pelayanan kesehatan yang rendah. Mutu pelayanan yang rendah berkontribusi terhadap hingga 15 persen dari total kematian di negara dunia ketiga. Kualitas pelayanan yang buruk juga menimbulkan kerugian ekonomi yang signifikan, yaitu sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun dolar per tahun akibat hilangnya produktivitas (National Academies of Sciences *et al.*, 2018). Di Indonesia pun mutu pelayanan masih tergolong rendah. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk keterbatasan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan akibat tingginya biaya, ketidakmerataan distribusi tenaga kesehatan, rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan, serta minimnya kesadaran mengenai pentingnya penerapan perilaku hidup sehat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjutan diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih komprehensif dan lengkap dibandingkan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, setiap fasilitas kesehatan wajib memenuhi indikator mutu pelayanan kesehatan nasional, sehingga upaya yang dilakukan fasilitas kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan menyediakan sarana

dan prasarana yang lengkap dan mampu menunjang pelayanan kesehatan (Tiana, Nurhasanah and Umar, 2024).

Berdasarkan laporan indikator mutu pada database RSU 'Aisyiyah Ponorogo, ada beberapa temuan yang saya rangkum dalam tabel berikut.

**Tabel 1. 1** Laporan Indikator Mutu RSU 'Aisyiyah Ponorogo

Jenis Mutu	2019		2020		2021		2022		Standar Kemenkes
	Semester								
	1	2	1	2	1	2	1	2	
<b>Emergency Respons Time (Waktu Tanggap Pelayanan Gawat Darurat ≤ 5 menit)</b>	100%	100%	92,5%	-	-	-	-	-	100%
<b>Kepatuhan Cuci Tangan</b>	82%	88%	93.87%	95,7%	97%	-	-	-	≥ 85%
<b>Kecepatan Respons terhadap Komplain</b>	80%	80%	80%	80%	80%	-	-	-	> 80%
<b>Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Cedera akibat Pasien Jatuh pada Pasien Rawat Inap</b>	100%	-	100%	100%	100%	-	-	-	100%
<b>Kepatuhan Waktu Visite Dokter Spesialis</b>	-	-	-	85,37%	97%	-	-	-	≥ 80%
<b>Waktu Tunggu Rawat Jalan</b>	-	-	-	-	97%	-	-	-	≥ 80%
<b>Kepuasan</b>	99,11%	94,5%	99,1%	-	80%	-	-	-	

(Sumber : RSU 'Aisyiyah Ponorogo, 2022)

Dalam 1 tahun terakhir pada ulasan Google Review mengenai RSU 'Aisyiyah Ponorogo masih ditemukan beberapa komplain soal pelayanan di poli rawat jalan,

di antara itu tentang pelayanan yang kurang ramah, kurang sopan, dan tidak profesional pada poli mata, poli gigi, dan poli anak. Selain itu terdapat keluhan mengenai waktu tunggu yang tidak sesuai harapan pasien pada poli saraf.

Penelitian terdahulu mengenai mutu pelayanan menyebutkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan adalah rumah sakit kelas C dan pada data profil RSUD Muntilan tahun 2019, terdapat data mengenai kepuasan pasien berdasarkan jenis pelayanan. Pada pelayanan rawat inap kepuasan pasien 80,40% target belum memenuhi standar Permenkes 90%. Berdasarkan data di atas, pelayanan rawat inap RSUD Muntilan masih belum memenuhi target Permenkes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Muntilan secara umum telah sesuai dengan harapan pasien, karena mayoritas responden merasa puas (Ridho and Sunarto, 2025).

Berdasarkan data dari ulasan Google Review RSU 'Aisyiyah Ponorogo, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Peneliti akan menggunakan metode SERVQUAL dalam mengukur mutu pelayanan dan model Pohan dalam mengukur tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas diyakini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan loyalitas mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang atau merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, tingkat kepuasan pasien juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan, sehingga dapat diidentifikasi komponen pelayanan yang perlu dipertahankan serta aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD ‘Aisyiyah Ponorogo?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD ‘Aisyiyah Ponorogo.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor mutu pelayanan
2. Mengukur tingkat mutu pelayanan
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien
4. Mengukur tingkat kepuasan pasien
5. Menguji hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan ilmu kesehatan masyarakat terkait dengan pemahaman lebih lanjut mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli rawat jalan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak, yaitu:

### 1. Bagi rumah sakit (RSU 'Aisyiyah Ponorogo)

- a. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada dimensi yang dinilai kurang dari sudut pandang pasien.
- b. Memberi gambaran nyata tentang hubungan antara pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien, sehingga manajemen dapat menyusun kebijakan perbaikan yang tepat sasaran.

### 2. Bagi tenaga kesehatan

Meningkatkan kesadaran tentang pentingnya menjaga aspek-aspek pelayanan non-medis, seperti sikap ramah, ketepatan waktu, dan empati dalam meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. Bagi pasien dan masyarakat

Memberikan ruang bagi pasien untuk mengungkapkan pendapat dan penilaiannya terhadap pelayanan yang diterima, sehingga mendorong pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

### 4. Bagi mahasiswa/peneliti

Memberikan data dan gambaran faktual yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian lanjutan, terutama terkait pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.