

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin pesat pertumbuhan serta menjamurnya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, mau tidak mau membuat rumah sakit harus berupaya untuk tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan tersebut (Widajat, 2021). Berbagai upaya telah ditempuh dalam rangka memenuhi harapan-harapan tersebut yang pada intinya bertujuan untuk melakukan upaya bagaimana rumah sakit tersebut meningkatkan mutu dan pelayanannya dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien di rumah sakit tersebut dan kepuasan pelanggan tampaknya menjadi parameter dari kualitas pelayanan suatu rumah sakit.

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah perkembangan atau meluasnya penyakit (Fatrinda & Saputra, 2019).

Bagi pasien kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan kesembuhannya dari penyakit secara fisik atau meningkatnya derajat kesehatannya, tapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, ketersediannya sarana dan prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. Peningkatan pelayanan di rumah sakit adalah bagaimana pasien dapat dilayani sebaik-baiknya sehingga dia merasa puas dan keluhannya dapat berkurang sampai penyakit yang dideritanya sembuh, mulai dari kecepatan pasien mendaftar, sistem *medical record* yang lengkap dan rapi, waktu tunggu untuk bertemu dokter tidak terlalu lama juga ketika dilakukan pemeriksaan oleh dokter, perawat bersikap ramah, kecepatan dalam pengurusan untuk masuk ruang rawat inap, kecepatan dalam memperoleh tindakan, kenyamanan dan adanya rasa aman selama dirawat, serta kecepatan dalam pengambilan obat yang dibutuhkan sampai kemudahan dalam penyelesaian pengurusan administrasi.

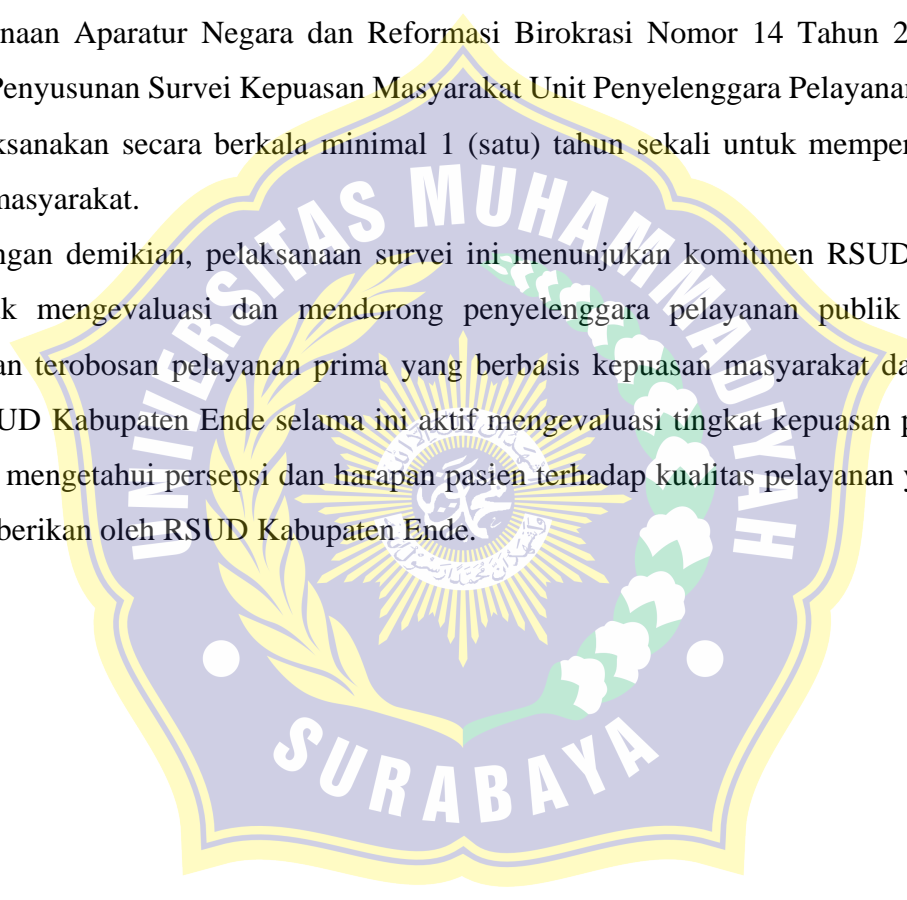
Rumah sakit sebagai organisasi berada dalam kondisi dinamis yang bersifat kompetitif dan berkembang. Pada era globalisasi ini persaingan antara rumah sakit sangat ketat. Rumah sakit sebagai salah satu industri jasa menghadapi tantangan globalisasi yang selain dapat menghambat sekaligus dapat menjadi peluang untuk maju. Untuk itu rumah sakit

dituntut untuk dapat menyerap aspirasi yang berkembang dalam masyarakat dan selalu melakukan penyesuaian dalam pelayanan demi peningkatan kinerja rumah sakit (Irawati, 2020).

Salah satu upaya didalam menghadapi persaingan tersebut adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pasien dengan cara mengetahui dan mempelajari persepsi dan harapan apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit disamping kemampuan pengelolaan rumah sakit yang harus dilaksanakan secara profesional.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan wajib dilaksanakan secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, pelaksanaan survei ini menunjukkan komitmen RSUD Kabupaten Ende untuk mengevaluasi dan mendorong penyelenggara pelayanan publik agar dapat menciptakan terobosan pelayanan prima yang berbasis kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. RSUD Kabupaten Ende selama ini aktif mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat inap untuk mengetahui persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh RSUD Kabupaten Ende.



Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kabupaten Ende Semester II Tahun 2023 menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil survei kepuasan masyarakat

No.	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	Kategori Mutu/Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,373	Baik
U2	Prosedur	3,340	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,327	Baik
U4	Biaya/tarif	3,293	Baik
U5	Produk layanan	3,267	Baik

U6	Kompetensi pelaksana	3,400	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,513	Baik
U8	Masalah Pelayanan	3,260	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,660	Baik

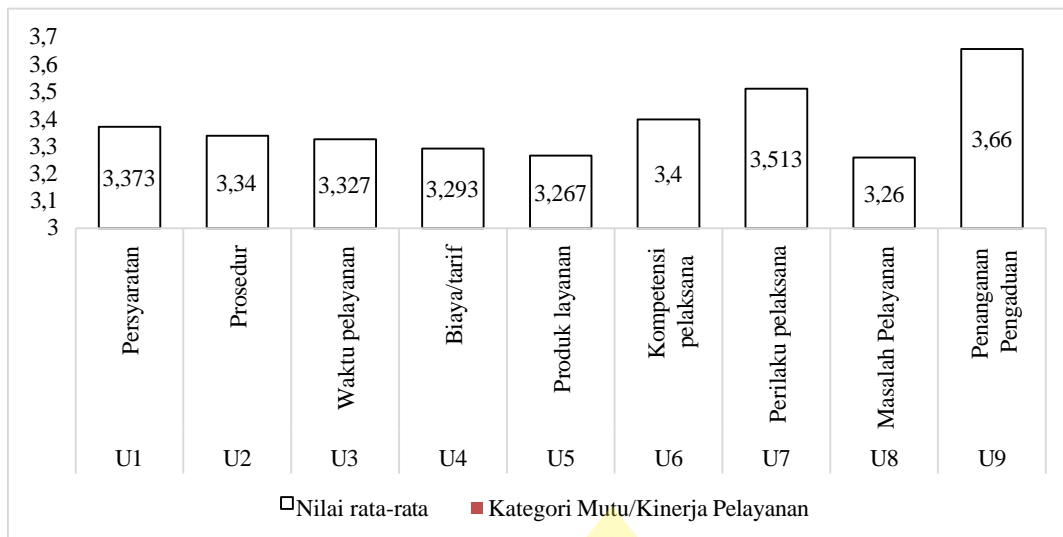
#### IKM PELAYANAN RSUD Kabupaten Ende: 84.45

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,50 – 64,99

Perhitungan tingkat kepuasan terhadap unsur pelayanan digambarkan pada table diatas, dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan sebesar 84.45 yang menunjukkan mutu pelayanan pada RSUD Kabupaten Ende adalah dengan predikat B (baik). Predikat tersebut dapat ditelusuri dari capaian nilai indeks pelayanannya yakni sebesar 3.378 sehingga dalam konteks standar pelayanan yang berkualitas mengindikasikan terdapat beberapa unsur pelayanan yang dipersepsikan oleh masyarakat perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Dari sembilan unsur pelayanan pada RSUD Kabupaten Ende terdapat unsur pelayanan yang perlu dibenahi yakni unsur pelayanan dengan capaian nilai rata-rata di bawah 3.260 (Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku).

Secara keseluruhan kinerja pelayanan menunjukkan hasil yang positif dengan delapan dari sembilan unsur pelayanan berada dalam kategori "Baik" namun masalah pelayanan (U8) menjadi satu-satunya unsur yang berada dalam kategori "Kurang Baik" dengan nilai 3,260. Keadaan ini mengindikasikan bahwa informasi mengenai layanan berupa standar pelayanan, hak dan kewajiban pengguna, maupun komitmen organisasi belum dikomunikasikan dengan baik kepada masyarakat. Aspek ini memerlukan perhatian khusus dan perbaikan segera. Berdasarkan uraian diatas secara visual perbandingan nilai rata-rata kepuasan masyarakat masing-masing unsur pelayanan selengkapnya dapat dilihat pada diagram berikut:



Berdasarkan capaian nilai kepuasan masyarakat (IKM) dan predikat pelayanan yang diperoleh dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat direkomendasikan bahwa dari 9 unsur pelayanan ada 1 unsur yang perlu peningkatan pelayanan publik untuk mencapai nilai interval tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 3.260.

Tabel 1.2. Data Kunjungan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Unit di RSUD Kabupaten Ende Tahun 2023

No.	Unit Rawat Inap	Jumlah Pasien	BOR (%)	ALOS (Hari)	Tingkat Kepuasan (%)	Jumlah Komplain
1	Rawat Inap Anak	1.247	68,5	4,2	78,3	23
2	Rawat Inap Dewasa	2.156	72,3	3,8	84,1	15
3	Rawat Inap Kebidanan	1.893	75,1	2,9	85,7	12
4	Rawat Inap Bedah	1.034	70,2	4,5	82,6	10

Gambar 1.1 nilai rata-rata kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Internal RSUD Kabupaten Ende, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 2, unit rawat inap anak menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah dibandingkan unit rawat inap lainnya di RSUD Kabupaten Ende yaitu sebesar 78,3%, berada di bawah standar minimal kepuasan pelayanan kesehatan nasional yang ditetapkan sebesar 80%. Selain itu, unit rawat inap anak juga mencatatkan jumlah komplain tertinggi dengan 23 pengaduan sepanjang tahun 2023, yang sebagian besar terkait dengan waktu tunggu pelayanan, komunikasi petugas kesehatan dengan keluarga pasien, serta fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai untuk pendamping anak. Kondisi ini semakin memprihatinkan mengingat BOR (Bed Occupancy Rate) atau Tingkat penggunaan tempat

tidur unit rawat inap anak mencapai 68,5% dengan ALOS (*Average Length of Stay*) atau Rata-rata lama rawat 4,2 hari, menunjukkan tingginya utilisasi layanan namun tidak diimbangi dengan tingkat kepuasan yang optimal. Pelayanan rawat inap anak memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan rawat inap dewasa, dimana kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kondisi pasien anak tetapi juga persepsi dan harapan keluarga sebagai pengambil keputusan dan pendamping utama selama perawatan. Fenomena gap antara tingginya utilisasi layanan dengan rendahnya kepuasan di unit rawat inap anak inilah yang menjadi alasan utama pemilihan fokus penelitian pada unit ini, dengan harapan dapat mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan sehingga dapat dirancang strategi perbaikan yang tepat sasaran.

Permasalahan kualitas pelayanan ini memiliki implikasi strategis yang signifikan bagi RSUD Kabupaten Ende. Era kompetisi yang ketat antar rumah sakit, kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas dan reputasi institusi. Kepuasan keluarga pasien pada rawat inap anak dapat mempengaruhi *word-of-mouth recommendation* yang sangat berpengaruh dalam keputusan pemilihan rumah sakit.

Selain itu dengan adanya tuntutan akreditasi dan standar pelayanan nasional, RSUD Kabupaten Ende perlu melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit khususnya dalam hal pelayanan kesehatan anak yang memiliki kompleksitas tersendiri.

Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap anak menjadi sangat relevan dan *urgent* untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang nyata dan bermanfaat bagi manajemen RSUD Kabupaten Ende dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang berbasis pada kebutuhan dan harapan keluarga pasien dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL sebagai kerangka analisis yang komprehensif.

Berdasarkan alasan-alasan di atas maka peneliti memandang perlunya dilakukan penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien dimana dari hasil penelitian ini diharapkan akan diperoleh gambaran tentang karakteristik pasien, alasan memilih dirawat di RSUD Kabupaten Ende dan asal rujukan pasien rawat inap, informasi tentang kebutuhan, persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas produk rawat inap RSUD Kabupaten Ende. Analisis hasil dari penelitian ini pada akhirnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas

pelayanan sekaligus dapat memberikan masukan dalam penyusunan perencanaan program peningkatan dan pengembangan pelayanan RSUD Kabupaten Ende khususnya di unit rawat inap dengan mengetahui persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh RSUD Kabupaten Ende.

## 1.2 Kajian Masalah

Permasalahan kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Ende dapat dianalisis lebih mendalam melalui pendekatan teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan yang menjadi determinan kepuasan pelanggan yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan data yang ada permasalahan pada dimensi *tangibles* dapat diidentifikasi dari rendahnya nilai unsur "masalah pelayanan" yang mencakup informasi mengenai standar pelayanan, hak dan kewajiban pengguna, serta komitmen organisasi. Dalam konteks unit rawat inap anak dimensi ini meliputi ketersediaan fasilitas yang ramah anak, ruang tunggu yang nyaman untuk keluarga, peralatan medis yang sesuai dengan kebutuhan *pediatric*, serta sistem informasi yang mudah dipahami oleh orang tua pasien. Ketidaktepatan informasi dan komunikasi yang buruk mengenai standar pelayanan dapat menciptakan ketidakpastian dan kecemasan pada keluarga pasien.

Meskipun unsur prosedur diatas mendapat nilai 3,340 (kategori baik) namun masih terdapat ruang untuk diperbaiki dalam hal konsistensi pelayanan. Unsur pelayanan rawat inap anak mencakup ketepatan diagnosis, konsistensi pemberian obat, jadwal kunjungan dokter yang tepat waktu dan prosedur medis yang sesuai standar. Variabilitas dalam pelayanan dapat menimbulkan keraguan orang tua terhadap kompetensi rumah sakit dalam menangani kondisi anak mereka.

Unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,327 menunjukkan masih adanya keluhan terkait kecepatan respons petugas. Daya tanggap pelayanan terhadap anak menjadi sangat kritis karena kondisi anak dapat berubah dengan cepat. Keterlambatan dalam merespons keluhan atau kondisi darurat dapat berakibat fatal. Permasalahan ini juga terkait dengan ketersediaan tenaga medis spesialis anak, terutama pada jam-jam kritis di luar jam kerja normal.

Unsur kompetensi pelaksana mendapat nilai 3,400 (baik) namun dalam pelayanan anak, jaminan tidak hanya terkait kompetensi teknis tetapi juga kemampuan komunikasi dengan anak dan keluarga. Permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya tenaga medis yang terlatih khusus dalam penanganan psikologis anak, komunikasi terapeutik dengan anak usia

berbeda dan konseling dengan orang tua. Ketidakpastian mengenai prognosis dan rencana pengobatan dapat menimbulkan kecemasan berlebihan pada keluarga.

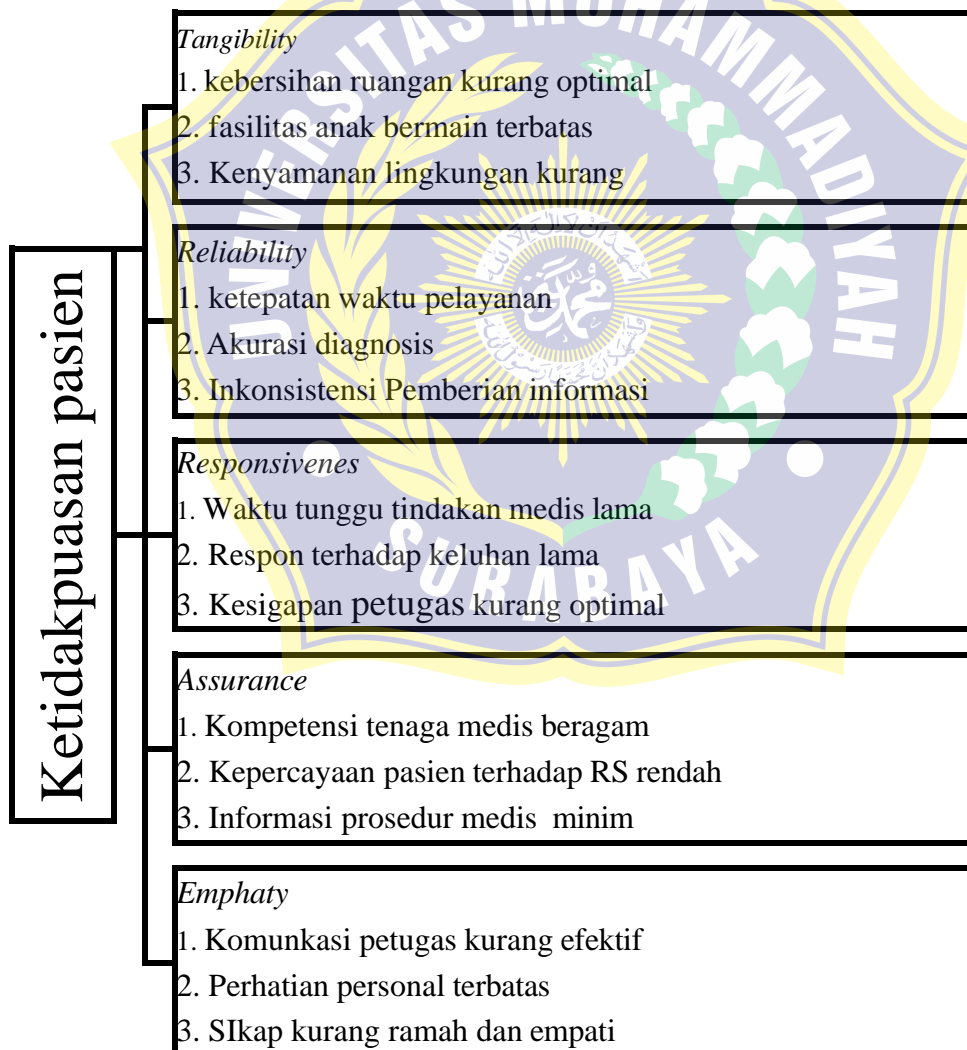
Meskipun unsur perilaku pelaksana mendapat nilai tertinggi (3,513) namun dalam konteks pelayanan anak empati memiliki makna yang lebih luas. Hal ini mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan emosional anak dan keluarga, memberikan dukungan psikologis dan menciptakan lingkungan yang dapat mengurangi trauma perawatan pada anak. Pelatihan *soft skills* dan *child-friendly approach* yang masih kurang dapat menjadi hambatan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien anak dan keluarganya.

Ketidakpuasan pasien di rumah sakit umumnya disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, terdapat lima aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : *tangibility* (bukti fisik) meliputi kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas medis dan kenyamanan lingkungan ; *reliability* (kehandalan) terkait ketepatan waktu pelayanan, akurasi diagnosis dan konsistensi pemberian informasi ; *responsiveness* (daya tanggap) mencakup kecepatan respon petugas terhadap keluhan, kesiapan dalam menangani keadaan darurat ; *assurance* (jaminan) berupa kompetensi tenaga medis, keamanan prosedur medis dan kepercayaan pasien terhadap kredibilitas rumah sakit ; serta *empathy* (empati) yang meliputi perhatian personal, komunikasi yang hangat dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pasien. Faktor-faktor di unit rawat inap anak seperti kurangnya komunikasi efektif antara petugas kesehatan dengan keluarga pasien, waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan tindakan medis, keterbatasan fasilitas bermain anak serta minimnya informasi yang jelas tentang prosedur perawatan menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Selain itu, aspek perilaku dan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah atau empati dalam berinteraksi dengan pasien anak dan keluarganya juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi negatif tentang kualitas pelayanan.

Ketidakpuasan pasien membawa dampak yang sangat merugikan bagi rumah sakit baik pada aspek operasional maupun reputasional. Secara langsung pasien yang tidak puas cenderung tidak akan kembali menggunakan jasa rumah sakit (kehilangan loyalitas) memberikan testimoni negatif kepada keluarga dan lingkungan sosialnya yang dapat merusak citra rumah sakit (*negative word-of-mouth*) bahkan berpotensi mengajukan komplain formal bahkan tuntutan hukum apabila merasa dirugikan. Akumulasi ketidakpuasan pasien dapat menurunkan tingkat kunjungan, mengurangi pendapatan rumah sakit, mempersulit proses akreditasi serta menurunkan motivasi dan produktivitas tenaga kesehatan akibat komplain

yang terus-menerus. RSUD Kabupaten Ende telah melakukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien antara lain melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala setiap semester sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Upaya yang telah dilakukan melalui penyediaan kotak saran dan sistem penanganan pengaduan yang telah mendapat nilai baik (3,660) dalam survei menyelenggarakan pelatihan berkala bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan perilaku pelayanan melakukan evaluasi rutin terhadap *standar operasional prosedur* (SOP) pelayanan serta melakukan perbaikan sarana dan prasarana secara bertahap. Upaya-upaya tersebut perlu dioptimalkan khususnya pada unsur masalah pelayanan (U8) yang berkategori kurang baik sehingga diperlukan penelitian lebih mendalam untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien guna merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.



Gambar 1.2. Bagan Permasalahan

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana gambaran kepuasan orang tua pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Ende berdasarkan karakteristik (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, kelas perawatan) orang tua pasien anak dirawat dan asal rujukan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende?
2. Apa yang menjadi alasan orang tua memilih RSUD Kabupaten Ende bagi anaknya untuk dirawat di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende?
3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua pasien rawat inap anak di RSUD Kabupaten Ende?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua pasien di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende tahun 2025.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kepuasan orang tua pasien rawat inap anak terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Ende berdasarkan karakteristik (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, kelas perawatan) orang tua pasien anak dirawat dan asal rujukan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Ende
- b. Mengidentifikasi alasan orang tua memilih RSUD Kabupaten Ende bagi anaknya untuk dirawat pasien di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende.
- c. Menganalisis kualitas pelayanan yang merupakan faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan orang tua pasien rawat inap anak di RSUD Kabupaten Ende.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Manajemen RSUD Kabupaten Ende**

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD Kabupaten Ende dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan masukan dalam penyusunan perencanaan program peningkatan dan pengembangan pelayanan Rumah Sakit khususnya di unit rawat inap dengan mengetahui persepsi dan harapan orang tua pasien terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh RSUD

Kabupaten Ende.

#### 1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

Merupakan sumbangan terhadap pengayaan literatur yang bermanfaat sehingga dapat dipergunakan dan dikembangkan untuk penelitian lebih lanjut serta sebagai bahan evaluasi untuk bidang pendidikan.

#### 1.5.3 Bagi peneliti

Bagi peneliti sangat bermanfaat sebagai proses pengayaan ilmu pengetahuan dan merupakan kesempatan yang sangat berharga untuk mengaplikasikan teori yang sudah diperoleh selama menjalani pendidikan pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit. Penelitian ini juga merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam penyusunan makalah ilmiah.

