

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Arlusiana, 2022). Kementerian Kesehatan RI (2018) menyebutkan 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan tenaga medis dalam memberikan perawatan secara pelayanan keperawatan memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Kemudian salah satu komunikasi yang sudah banyak dikenal dalam dunia keperawatan adalah komunikasi terapeutik (Faridah, dkk, 2021).

Kepuasan pasien berperan penting dalam keberlangsungan rumah sakit dan klinik. Diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, Kepuasan pasien menjadi faktor penting keberlangsungan rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. Menurut penelitian, kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di suatu tempat, besar kemungkinan akan kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di tempat yang sama.

Profesionalisme tenaga medis saat ini menjadi isu yang hangat di kalangan masyarakat., profesionalisme tenaga medis sering dipertanyakan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah profesionalisme tenaga medis yang dinilai dari *technical care* yang terdiri dari: kompetensi, kemampuan, dan pengalaman tenaga medis, serta etika profesional (Batbaatar et al., 2017). Persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga medis juga berhubungan dengan ketidakpuasan pasien. Tiga faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien meliputi: kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi, higienitas tenaga medis, serta kebersihan dan privasi di lingkungan rumah sakit (Popa et al., 2018)

Selain profesionalisme tenaga medis, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah Infrastruktur rumah sakit yang merupakan faktor krusial yang dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dalam pengalaman

perawatan kesehatan mereka. Aspek ini mencakup berbagai elemen fisik dan struktural yang mendukung penyediaan layanan kesehatan yang efektif dan nyaman. Kualitas bangunan, tata letak yang efisien, dan desain yang ramah pasien dapat menciptakan lingkungan yang menenangkan dan mendukung proses penyembuhan. Ketersediaan peralatan medis modern dan teknologi canggih tidak hanya meningkatkan akurasi diagnosis dan efektivitas pengobatan, tetapi juga memberikan kesan profesionalisme dan kepercayaan kepada pasien. Sistem utilitas yang berfungsi dengan baik, seperti pasokan listrik yang stabil, sistem pendingin udara yang nyaman, dan pengelolaan air bersih yang memadai, berkontribusi pada kenyamanan pasien selama masa perawatan. Fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang memadai, dan kafetaria yang bersih juga berperan dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Selain itu, implementasi teknologi informasi yang terintegrasi dapat memperlancar proses administrasi dan komunikasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, infrastruktur rumah sakit yang baik tidak hanya mendukung kualitas perawatan medis, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman holistik pasien, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

Sistem manajemen antrian juga merupakan faktor signifikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Sistem ini meliputi proses pengaturan, pengelolaan, dan pengoptimalan alur pasien dari saat mereka tiba hingga menerima pelayanan yang dibutuhkan. Manajemen antrian yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien. Implementasi teknologi seperti sistem nomor antrian digital, aplikasi mobile untuk pendaftaran online, atau sistem penjadwalan appointment yang terkomputerisasi dapat secara signifikan meningkatkan kualitas manajemen antrian. Selain itu, pengaturan ruang tunggu yang nyaman, penyediaan informasi yang jelas tentang estimasi waktu tunggu, dan staf yang terlatih dalam mengelola antrian juga berkontribusi pada efektivitas sistem ini. Ketika pasien merasa bahwa waktu mereka dihargai dan proses menunggu dikelola dengan baik, tingkat stres mereka cenderung

berkurang, yang pada gilirannya dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, sistem manajemen antrian yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga berperan penting dalam membentuk pengalaman pasien yang positif, yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Berdasarkan data diambil dari *Bed Occupancy Rate* (BOR) Graha Medika menunjukkan selama tiga tahun 2022-2024 tidak mencapai standar yang telah ditetapkan yaitu 51,77%, 46,08% dan 51,77% dengan standart (60-85%). Untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan mencapai nilai BOR yang ideal atau lebih baik, diperlukan perbaikan di semua dimensi mutu layanan. Perbaikan tersebut dapat diarahkan pada peningkatan fasilitas fisik (*tangible*) di rumah sakit, meningkatkan kehandalan (*reliability*) petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan, meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) petugas terhadap kebutuhan pasien, memberikan jaminan kepastian (*assurance*) yang membuat pasien merasa percaya terhadap pelayanan rumah sakit, serta meningkatkan empati (*empathy*) petugas dalam merespons keluhan pasien. Melalui upaya perbaikan dalam semua dimensi mutu layanan ini, diharapkan rumah sakit mampu menyediakan pelayanan yang lebih unggul dan memuaskan bagi pasien, serta mencapai tingkat BOR yang lebih mendekati ideal (Misniati, 2021). Berdasarkan pada data tersebut sehingga perlu dikaji beberapa faktor khususnya mengenai profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan.

Profesionalisme tenaga medis mencakup keterampilan, etika, dan komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien. Menurut hasil survei awal yang dilakukan oleh unit humas RS pada bulan Desember 2024 terhadap 10 pasien di Rumah Sakit Graha Medika, 80% pasien merasa bahwa tenaga medis memiliki keterampilan yang memadai, namun hanya 70% pasien yang merasa puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keterampilan dan komunikasi. Studi yang dilakukan oleh Nugroho dan Wibowo (2018) menemukan bahwa perilaku profesional tenaga medis, seperti ketepatan waktu dan komunikasi yang baik, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

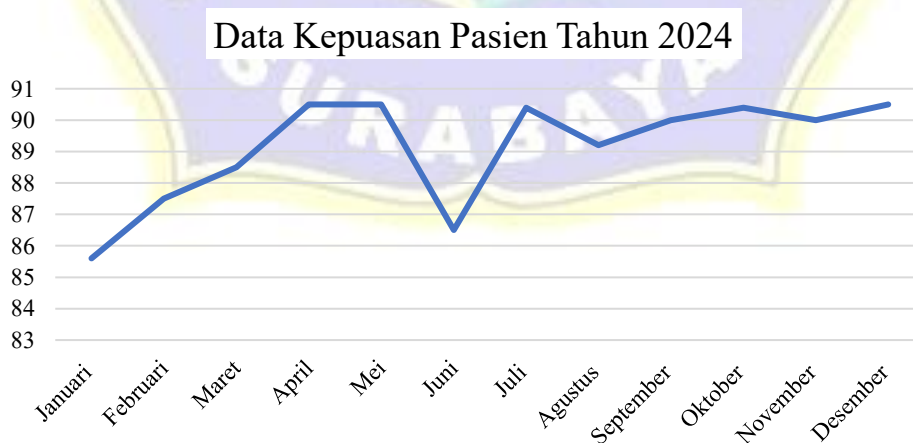
Selanjutnya, terkait sistem manajemen antrian, Sistem manajemen antrian yang efisien sangat penting untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini adalah lebih dari 60 menit, (standar ≤ 60 menit) menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan rawat jalan. Dengan 60% pasien mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama. Selain itu, 65% pasien merasa bahwa proses pendaftaran dan antrian belum efisien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen antrian yang kurang baik dapat berkontribusi pada ketidakpuasan pasien. Menurut penelitian Ristianingsih et al. (2020), sistem antrian yang tidak efektif dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Selain itu, Infrastruktur kesehatan yang baik, termasuk fasilitas dan peralatan medis, juga berperan penting dalam kepuasan pasien. Dari hasil survei tahun 2024, 75% pasien menilai kualitas fasilitas rumah sakit baik, namun 25% pasien mengeluhkan kurangnya ketersediaan peralatan medis yang memadai. Selain itu, 20% pasien merasa bahwa aksesibilitas rumah sakit masih perlu ditingkatkan. Keterbatasan infrastruktur ini dapat menghambat pelayanan yang optimal dan berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Hal menunjukkan adanya permasalahan terkait infrastruktur dan fasilitas kesehatan di rumah sakit. Studi yang dilakukan oleh Pratiwi dan Nugroho (2019) menegaskan bahwa kualitas sarana dan prasarana kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Ketidakpuasan pasien terhadap profesionalisme tenaga medis dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Beberapa keluhan pasien tersebut disampaikan melalui media sosial, seperti Tiktok, Instagram, Facebook maupun Google Review. Dengan kemudahan akses dan jangkauan yang luas, keluhan yang tersebar di platform sosial media dapat cepat viral dan menarik perhatian publik. Hal ini menyebabkan kerugian bagi Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi sehingga membuat calon pasien ragu untuk menggunakan layanan yang disediakan, serta menciptakan persepsi negatif terhadap profesional / kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pasien merasa tenaga medis tidak kompeten atau kurang komunikatif, mereka mungkin akan

mencari layanan kesehatan di tempat lain. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pasien dan reputasi rumah sakit yang buruk. Kemudian Sistem manajemen antrian yang buruk dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama, yang berpotensi menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan pasien. Hal ini dapat mengakibatkan pasien merasa tidak dihargai dan berkurangnya minat untuk kembali ke rumah sakit tersebut. Dan pada Infrastruktur yang kurang memadai, seperti fasilitas yang tidak nyaman atau peralatan medis yang tidak lengkap, dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas perawatan. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dan berpotensi menimbulkan masalah kesehatan yang lebih serius jika perawatan tidak optimal.

Solusi yang dapat dijalankan yaitu mengadakan pelatihan rutin untuk tenaga medis mengenai keterampilan komunikasi, etika, dan keterampilan klinis. Pelatihan ini dapat membantu tenaga medis untuk lebih memahami kebutuhan pasien dan meningkatkan interaksi mereka. Kemudian menggunakan teknologi seperti sistem pendaftaran online dan aplikasi untuk memantau antrian. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan informasi yang lebih baik kepada pasien. Dan Melakukan investasi untuk memperbaiki dan memperbarui fasilitas rumah sakit, termasuk ruang tunggu, ruang perawatan, dan peralatan medis. Fasilitas yang nyaman dan modern dapat meningkatkan pengalaman pasien. Data indeks kepuasan pasien di rumah sakit Graha Medika Banyuwangi tahun 2024 dapat dijabarkan pada grafik dibawah ini



Gambar 1.1. Grafik Kepuasan Pasien Tahun 2024

Sumber : data Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi (2024)

Grafik indeks kepuasan pasien Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan dengan rentang nilai antara 84,2 hingga 99,5, dimana kepuasan pasien mengalami tren peningkatan bertahap dari Januari (85,6) hingga mencapai puncak di April-Mei (99,5), kemudian turun drastis di Juni (86,5) sebelum kembali meningkat di Juli (99,4), mengalami titik terendah di Agustus (84,2), dan secara konsisten pulih hingga mencapai level tertinggi di Desember (99,5). Meskipun terdapat volatilitas tinggi dengan pola naik-turun yang cukup ekstrem terutama pada pertengahan tahun, rumah sakit ini berhasil mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi secara keseluruhan (rata-rata di atas 90) dan menunjukkan kemampuan pemulihan yang baik setelah setiap penurunan dengan memperbaiki kekurangan menuju akhir tahun 2024.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pasien, sejauh mana profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian dan infrastruktur kesehatan di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajerial untuk meningkatkan profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan sehingga memberi kenyamanan pasien, guna mendukung perbaikan dan pengembangan Rumah Sakit.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan data grafik indeks kepuasan pasien Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan, dimana kepuasan pasien mengalami tren peningkatan bertahap dari Januari hingga mencapai puncak di April-Mei, kemudian turun drastis di Juni sebelum kembali meningkat di Juli, mengalami titik terendah di Agustus, dan secara konsisten pulih hingga mencapai level tertinggi di Desember. Meskipun terdapat volatilitas tinggi dengan pola naik-turun yang cukup ekstrem terutama pada pertengahan tahun, rumah sakit ini berhasil mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi secara keseluruhan (rata-rata di atas 90) antara lain dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan

Profesionalisme tenaga medis merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2020), dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) sangat terkait dengan profesionalisme tenaga medis. Donabedian (1988) dalam teori kualitas layanan kesehatan menekankan bahwa kompetensi teknis (*technical competence*) dan interpersonal (*interpersonal relationship*) merupakan dua dimensi utama dalam penilaian kualitas layanan kesehatan. Ketika tenaga medis tidak menunjukkan kompetensi yang memadai atau kemampuan komunikasi yang baik, pasien cenderung merasa tidak puas dengan layanan yang diterima.

Profesionalisme yang tinggi ditandai dengan tenaga medis yang kompeten, komunikatif, ramah, dan empatik. Teori pelayanan kesehatan menekankan bahwa profesionalisme tenaga medis sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketika tenaga medis mampu berkomunikasi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan pelayanan sesuai standar, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Kurniawati dkk, 2025). Sebaliknya, tenaga medis yang tidak kompeten atau kurang komunikatif, serta bersikap kurang ramah atau tidak empatik, akan menurunkan tingkat kepuasan pasien karena pasien merasa kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi.

Permasalahan terkait profesionalisme tenaga medis mencakup aspek komunikasi, kompetensi, dan etika kerja. Komunikasi yang kurang baik antara tenaga medis dan pasien sering menjadi sumber ketidakpuasan utama, seperti kurangnya penjelasan yang jelas mengenai diagnosis, prosedur medis, atau rencana pengobatan. Pasien seringkali merasa tidak dihargai ketika tenaga medis tidak mendengarkan keluhan mereka dengan seksama atau terburu-buru dalam memberikan pelayanan.

Kompetensi teknis yang kurang memadai juga menjadi *concern*, terutama dalam hal ketepatan diagnosis, keterampilan prosedural, dan kemampuan menangani kasus darurat. Beban kerja yang berlebihan pada tenaga medis dapat mengakibatkan kelelahan dan menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu,

kurangnya empati dan sikap caring dari beberapa tenaga medis dapat menciptakan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pasien dan keluarga.

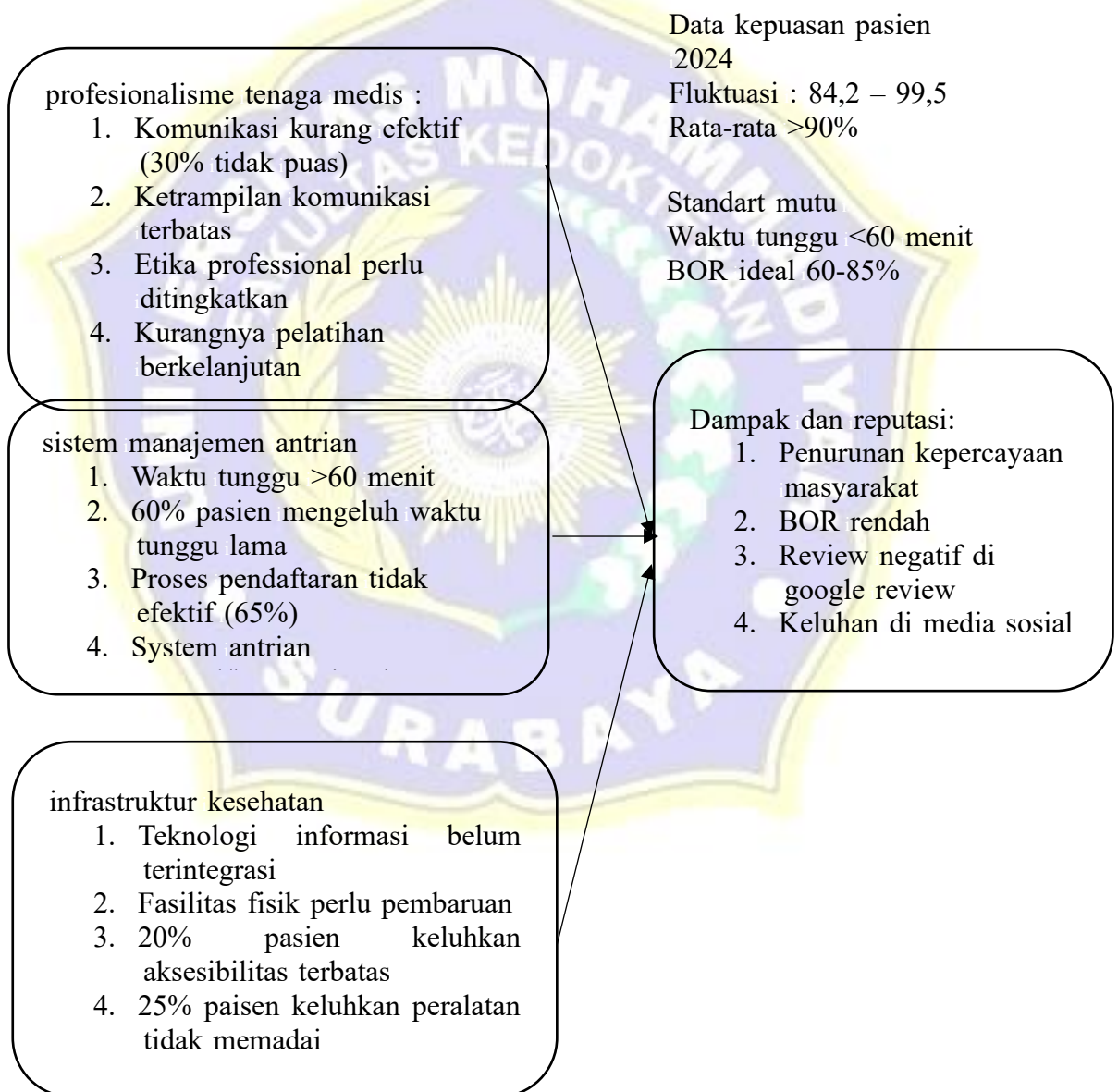
Sistem manajemen antrian berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap efisiensi layanan rumah sakit. Teori antrian menurut Heizer dan Render (2011) adalah bagian penting dalam operasi pelayanan, terutama untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan atau pasien. Teori ini membahas bagaimana mengelola alur kedatangan pelanggan, proses menunggu, dan pelayanan agar waktu tunggu dan panjang antrian bisa diminimalkan, sehingga pengalaman pelanggan menjadi lebih baik. Implementasi sistem antrian yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, pengambilan obat, dan pelayanan lainnya, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien. Jika sistem antrian buruk, pasien akan merasa frustrasi, cemas, dan tidak puas dengan layanan yang diberikan, terutama jika harus menunggu lama pada setiap tahapan pelayanan (Rohmial, 2019).

Infrastruktur kesehatan mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, dan aksesibilitas rumah sakit. Dalam teori SERVQUAL, dimensi bukti fisik (tangibles) sangat terkait dengan infrastruktur kesehatan. Teori kualitas pelayanan menegaskan bahwa fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit dan meningkatkan kepuasan mereka (Prastiwi, 2025). Fasilitas toilet yang tidak memadai, sistem ventilasi yang buruk, dan pencahayaan yang kurang dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien yang sudah tidak prima. Keterbatasan peralatan medis dan teknologi informasi yang tidak up-to-date dapat memperlambat proses diagnosis dan pengobatan. Aksesibilitas yang kurang baik untuk pasien dengan disabilitas atau lansia juga menjadi permasalahan serius. Selain itu, sistem informasi yang tidak terintegrasi menyebabkan duplikasi data dan pemborosan waktu, serta dapat meningkatkan risiko kesalahan medis.

Dampak ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan penurunan reputasi rumah sakit secara signifikan. *Word-of-mouth* negatif akan menyebar dengan cepat, terutama di era media sosial, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini berdampak langsung pada

penurunan jumlah pasien yang memilih berobat di RS Graha Medika Banyuwangi tersebut, sehingga pendapatan menurun dan keberlanjutan operasional terancam.

Adapun Solusi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RS Graha Medika Banyuwangi. Langkah konkret yang dilakukan antara lain adalah Pelayanan rawat jalan berbasis *telemedicine*, kemudian meningkatkan fasilitas medis, termasuk persiapan kehamilan dengan pemeriksaan HSG, USG 4D dan transvaginal, serta operasi caesar dengan metode ERACS, serta pada aspek infrastruktur



Gambar 1.2. Bagan permasalahan

Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit yaitu Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara luas kepada rumah sakit lain di wilayah yang berbeda
2. Karakteristik demografis dan sosial ekonomi masyarakat Banyuwangi mungkin berbeda dengan daerah lain, yang dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pasien
3. Penelitian hanya fokus pada tiga variabel independen (profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan), padahal kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh banyak faktor lain
4. Penggunaan metode kuantitatif dengan kuesioner mungkin tidak dapat menangkap secara mendalam pengalaman subjektif dan emosional pasien

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh profesionalisme tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi?
2. Bagaimana pengaruh sistem manajemen antrian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi?
3. Bagaimana pengaruh infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi?
4. Bagaimana pengaruh profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan

infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Medika Banyuwangi

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme tenaga medis, terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen antrian terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
3. Untuk mengetahui pengaruh infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan profesionalisme tenaga medis, sistem manajemen antrian, dan infrastruktur kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha medika banyuwangi

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Rumah Sakit.
2. Menjadi sumber informasi, terutama untuk penelitian selanjutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit Graha medika banyuwangi, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga terjadi peningkatan BOR (Bed Occupancy Rate)
- 2) Memberikan gambaran tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Graha medika Banyuwangi guna meningkatkan loyalitas pelanggan