

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan RS di Indonesia dalam lingkungan bisnis yang kompetitif pada dekade terakhir ini sangat baik. Jumlah RS di Indonesia tahun 2017 diketahui mencapai 2.820 terdiri dari 1.572 RS Pemerintah dan 1.248 RS Swasta (Febrianta *et al.*, 2017). Banyaknya jumlah RS mendorong organisasi jasa pelayanan kesehatan untuk mengikuti *trend* dan mempunyai kemampuan menganalisis perubahan agar RS dapat bertahan dan tumbuh ditengah persaingan bisnis yang kompetitif (Widadi and Wadji, 2015).

Rumah Sakit (RS) merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, Gawat Darurat dan sarana prasarana lainnya. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien, baik yang berobat Rawat Jalan atau yang akan dirawat di Rumah Sakit (Undang-Undang Kesehatan No 44 Tahun,

2009). Perawatan di Rawat Jalan dari awal diloket karcis hingga akhir pemberian resep di Apotik memerlukan dukungan sarana dan fasilitas yang memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat, sarana yang memadai dan akses yang mudah dan fasilitas yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan kesehatan.

Keberhasilan manajemen RS sangat tergantung kepada bagaimana organisasi itu merancang sesuatu yang akan ditawarkannya (yaitu pelayanan) berdasarkan atas kebutuhan dan harapan pasar sasaran, ketepatan dalam memberikan pelayanan dan penetapan tariff/harga, komunikasi dalam menginformasikan dan memotivasi, penyediaan tempat untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasar sasaran, SDM yang profesional, proses pelayanan yang cepat dan bangunan RS yang nyaman (Kusumo, 2016).

Ketidakpuasan pasien terhadap tenaga kesehatan banyak dikeluhkan karena kurang informatif dan jarang

memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis. Selain itu, salah satu hal yang mendukung kesembuhan pasien tidak hanya memberikan informasi tentang kesehatannya tapi mendengarkan keluhan pasien, empati, edukasi dan pelayanan yang ramah juga sangat mempengaruhi kepuasan dan kesembuhan pasien (Kusumo, 2017).

Rumah Sakit (RS) sebagai penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang prima, petugas kesehatan dituntut melayani dengan cepat, handal dan ramah untuk menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien semakin penting dalam pemberian layanan kesehatan yang berkualitas dan dapat mempengaruhi penggantian penyedia layanan. Selain permasalahan kepuasan pasien, keluhan atas waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan juga menjadi tantangan bagi RS. Meminimalkan waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien meskipun mungkin tidak mempengaruhi pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain (Kreitz *et al.*, 2016).

Jumlah kebutuhan pasien yang semakin tinggi menunjang terciptanya pelayanan yang cepat. Lembaga Informasi Kesehatan Kanada melaporkan bahwa 90% pelayanan pasien menghabiskan waktu aktual yang lebih lama daripada waktu yang disarankan, yaitu 229 menit atau hampir 4 jam. Pasien yang menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan tentu akan memunculkan rasa ketidakpuasan. Pasien yang kurang puas dengan atmosfer sosiobudaya dan pendekatan yang berorientasi identitas pada perawatan pasien cenderung menganggap jumlah waktu yang mereka habiskan menunggu dan menerima perawatan sebagai kurang dapat diterima (Xie and Or, 2017).

Kepuasan seseorang mencerminkan penilaian orang tersebut tentang kinerja suatu produk atau jasa anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi (Elrado *et al.*, 2015). Kepuasan pasien di RS saat ini belum maksimal, dikarenakan pelayanan perawat yang masih kurang dalam memenuhi kebutuhan pasien, sebagian perawat dalam memberikan pelayanan tidak menunjukkan sikap yang kurang baik,

banyaknya pasien datang selanjutnya dilakukan pemeriksaan sekaligus menimbulkan ketidakpuasan pasien (Nurdiana, 2017).

Permasalahan ketidakpuasan pasien saat melakukan pemeriksaan seharusnya dilakukan proses evaluasi berkesinambungan. Pasien datang ke RS melakukan pemeriksaan kesehatan, tidak hanya melihat proses pelayanan saja, sebab pasien akan membandingkan harapannya dengan layanan yang telah diterimanya. Pelayanan yang berkualitas pada umumnya akan mengenang positif dibenak pelanggan, sedangkan pelayanan yang buruk selain menurunkan ekspektasi RS juga akan meningkatkan informasi negatif dari RS tersebut (Alrubaiee and Alkaa'ida, 2011).

Kualitas layanan dalam sebuah RS selain dilihat dari efektifitas pengobatan juga berdasarkan kegiatan pelayanan yang dilakukan petugas kesehatan. Hasil penelitian Kim *et.al* (2017) menunjukkan kualitas layanan memiliki efek positif pada efektivitas pengobatan. Namun, efektivitas pengobatan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan

dibandingkan dengan fasilitas dan lingkungan, dan secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan dan secara langsung memengaruhi niat untuk mengunjungi kembali.

Kepuasan tercipta dari harapan pasien terhadap kualitas pelayanan sangat tinggi. Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa ketika pasien mengunjungi RS, pasien berharap dari staf merasakan rasa sakit dan memperlakukan pasien dengan hormat. Hal pertama yang mereka temui adalah sumber daya manusia bukan obat-obatan, oleh karena itu penting bagi RS untuk memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien (Javed and Ilyas, 2018). Umpan balik teratur dari pasien harus diambil dan aturan harus dibuat dengan mempertimbangkan harapan dan persyaratan pasien (Nasim and Janjua, 2014).

Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa Banyak pasien BPJS yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS tipe C dan D. Berlakunya sistem pelayanan berjenjang mengharuskan pasien dirujuk ke RS tipe C atau D terlebih dahulu sebelum ke

tipe B membuat waktu tunggu pelayanan RS tipe C dan D menjadi lama. Waktu tunggu merupakan waktu dihabiskan pasien mulai kedatangan sampai waktu meninggalkan fasilitas atau layanan terakhir (Wafula, 2016). Selain berdampak pada ketidakpuasan pasien, waktu tunggu pelayanan yang lama juga dapat menimbulkan resiko terjadinya kejadian tidak diinginkan di RS.

Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa lebih dari separuh pasien menunggu lebih dari 1 jam, dengan beban pasien yang tinggi ditambah dengan beberapa dokter dan perawat menjadi penyebab utama dari waktu tunggu yang lama ini. Alasan paling umum untuk waktu tunggu yang lama adalah banyaknya pasien dengan sedikit petugas layanan kesehatan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan staf yang kurang memadai dapat membuat pelayanan yang diberikan semakin lambat sehingga mempengaruhi waktu tunggu pasien. (Adamu and Oche, 2013)

Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. Semakin singkat waktu tunggu pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien umum rawat jalan dan sebaliknya. Khususnya pada saat Pandemi COVID-19 semakin singkat waktu tunggu pasien maka akan mengurangi kekhawatiran yang dirasakan pasien meskipun dalam pelayanan dan pemeriksaan tetap harus memperhatikan protokol kesehatan (Simarmata, 2021).

Corona Virus Disease-19 (COVID-19) merupakan pandemi yang memberikan dampak besar bagi RS. Setiap RS dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai standart protokol kesehatan COVID-19. Ketidak pastian kondisi saat pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan kualitas pelayanan RS yang berdampak pada ketidak puasan pasien (Deriba *et al.*, 2020).

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa disebagian disebagian besar Negara berkembang maupun yang bersumber rendah, Sistem pelayanan kesehatan mengalami

berbagai masalah diantaranya kekurangan pembiayaan, ekuitas dan kualitas yang rendah dan kurangnya kesiapan dalam menghadapi tantangan pandemi COVID-19 ini (Hoffman *et al.*, 2020).

Sesuai dengan pernyataan Widadi dan Wadji (2015) bahwa dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka pengelolaan komplain atau keluhan pelanggan sangat diperlukan. Perlu disadari bahwa setiap komplain yang diterima dari pelanggan merupakan indikasi bahwa pelanggan tersebut berharap adanya perubahan menjadi lebih baik. Adanya komplain artinya memberikan kesempatan kepada rumah sakit untuk melakukan perbaikan-perbaikan atau penyempurnaan dalam pelayanan. Beberapa faktor seperti jam buka yang nyaman, mengajukan pertanyaan terkait kepada penyedia, kebersihan fasilitas dan pengaturan privasi secara signifikan terkait dengan kepuasan pasien (Adhikary *et al.*, 2018).

Berdasarkan penelitian lain diketahui pasien tidak puas terhadap beberapa factor diantaranya yaitu kurangnya

penjelasan tentang efek samping obat, kurangnya penjelasan tentang manfaat obat, kebersihan toilet dan kamar mandi, serta akses air minum, jamban, dan fasilitas mencuci tangan (Marama *et al.*, 2018). Hal tersebut menunjukkan bahwa baik pelayanan fisik maupun non fisik menjadi penunjang terciptanya kepuasan pasien. Penelitian Sabarudin (2021) menjelaskan bahwa untuk menunjang kepuasan pasien perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan khususnya pada mada pandemi COVID-19.

Orientasi manajemen pelayanan RS ialah melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara terpadu dalam melaksanakan rujukan. Untuk RS swasta tipe C, pasien BPJS merupakan peluang dan tantangan yang besar, disatu sisi menjanjikan jumlah pasien yang banyak karena rujukan dari puskesmas atau dokter klinik umum, tetapi disisi lain akan memperoleh pemasukan terkait penatalaksanaan yang layak untuk tipe RS tersebut (Siahaan, 2015).

Hal ini penting karena RS swasta, investasi bangunan, peralatan, biaya operasional dan gaji pegawai bukan dari pemerintah, sehingga pembayaran BPJS tepat untuk RS swasta tanpa mengurangi misi sosial dan kemanusiaan semua RS. PKU Muhammadiyah Gamping juga merupakan salah satu RS tipe C yang memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat setelah memperoleh rujukan dari puskesmas (<http://www.pkugamping.com>).

Rumah Sakit (RS) PKU Muhammadiyah Gamping adalah RS swasta yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. PKU Muhammadiyah Gamping harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas ditunjang dengan waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Jumlah kedatangan pasien di PKU Muhammadiyah Gamping sangat mempengaruhi kenyamanan dari pasien itu sendiri. Setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan, pada saat tingginya tingkat kedatangan pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrean yang panjang dan lama. Berdasarkan

hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada 6 orang pasien diketahui bahwa 3 pasien mengeluhkan dengan beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti kursi untuk waktu tunggu, dengan jumlah pasien di rumah sakit yang semakin banyak. Selain itu 3 orang pasien lainnya juga mengeluhkan terkait dengan waktu tunggu, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan juga semakin lama, hal tersebut menyebabkan rasa kecewa dan tidak puas dengan kinerja RS. Kesadaran masyarakat akan kesehatan yang semakin meningkat mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Permasalahan inilah yang melatarbelakangi ketertarikan penulis untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Gamping.

B. Rumusan masalah

Atas dasar latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Gamping?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap waktu tunggu di Unit Rawat Jalan di PKU Muhammadiyah Gamping?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu tunggu pada Unit Rawat Jalan di PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Rawat Jalan di PKU Muhammadiyah Gamping.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap waktu tunggu tunggu pada Unit Rawat Jalan di PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen rumah sakit khususnya bidang kesehatan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan waktu tunggu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen PKU Muhammadiyah Gamping dalam hal meningkatkan pelayanan khususnya kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan waktu tunggu di RS.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan waktu tunggu pasien.

c. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pasien sebelum menjalani perawatan di RS. Serta dapat menjadi masukan bagi RS sehingga pasien mendapatkan kepuasan saat pelayanan.