

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu hak dasar masyarakat dan menjadi kewajiban setiap penyelenggara layanan kesehatan untuk menjamin akses dan mutu yang optimal. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan dan menjadi tolak ukur penting dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara berkelanjutan. Organisasi layanan kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan pasien guna menjaga loyalitas dan meningkatkan reputasi institusi.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (1), Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang mencari solusi masalah untuk kesehatan mereka. Pasien percaya bahwa rumah sakit satu-satunya tempat yang mampu memberikan pelayanan medis untuk proses penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dialami, untuk itu rumah sakit seharusnya memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat diakses seluruh masyarakat.

RSUD Kota Padangsidimpuan telah berhasil meraih akreditasi paripurna, yang menunjukkan komitmen institusi dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi standar yang ditetapkan. Akreditasi paripurna ini menjadi bukti bahwa rumah sakit telah memenuhi berbagai kriteria dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif dan berorientasi pada pasien. Namun, meskipun telah terakreditasi, masih terdapat tantangan dalam proses pelayanan, terutama di bagian rawat jalan.

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang

dirancang untuk memberikan perawatan medis kepada pasien tanpa memerlukan mereka untuk menginap di rumah sakit. Dalam sistem rawat jalan, pasien datang ke fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit untuk menerima diagnosis, pengobatan, atau terapi, dan kemudian kembali ke rumah pada hari yang sama setelah perawatan selesai.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Penyedia layanan jasa kesehatan disini salah satunya yaitu RSUD Kota Padangsidimpuan.

Namun dalam kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan oleh RSUD Kota Padangsidimpuan. Beberapa masalah terkait dengan tingkat kepuasan pasien tersebut yaitu banyaknya pasien yang mengeluh karena hampir di setiap tahap pelayanan, waktu yang digunakan masih terbilang cukup lama yang membuat pasien harus menunggu hingga berjam-jam. Berdasarkan SPM yang ada, keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran pasien hingga tahap pemeriksaan yaitu tidak lebih dari 60 menit. Tetapi dalam kenyataannya setiap pasien memakan waktu tunggu lebih dari satu jam. Hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner pada 97 pasien menunjukkan bahwa terdapat empat atribut pelayanan dengan nilai GAP terbesar, yaitu waktu tunggu menuju ruang dokter (RP2), waktu tunggu pengambilan obat (RP3), waktu tunggu registrasi (RP1), dan kepastian jadwal pelayanan (RB1). Keempat atribut ini memiliki GAP antara -1,691 hingga -2,093, yang menunjukkan ketidakpuasan signifikan pada aspek kecepatan dan keandalan pelayanan. Dengan demikian, permasalahan utama pelayanan rawat jalan bukan bersifat umum, tetapi terfokus

pada lamanya waktu pelayanan. Hal ini menjadi dasar perlunya upaya perbaikan yang terarah menggunakan SERVQUAL dan TRIZ.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur dan menganalisis dan memperbaiki kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Padangsidempuan dengan menggabungkan metode Servqual dan TRIZ. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai layanan yang diberikan serta menjadi dasar dalam perbaikan kebijakan dan peningkatan mutu layanan yang tepat sasaran.

Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Analisis dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (TRIZ) di RSUD Kota Padangsidempuan”** yang menitikberatkan pada evaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Padangsidempuan berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*)?
2. Bagaimana usulan perbaikan melalui metode TRIZ terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kota Padangsidempuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Padangsidempuan berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan melalui metode TRIZ terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kota Padangsidempuan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada sejumlah pihak, seperti berikut ini:

1. Manfaat bagi mahasiswa

Adapun manfaat bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dengan cara membandingkan teori-teori ilmiah yang ada dengan permasalahan yang ada di rumah sakit khususnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan.
- b. Memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.

2. Manfaat bagi Jurusan Teknik Industri

Adapun manfaat bagi Jurusan Teknik Industri adalah sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan Jurusan Teknik Industri sebagai forum disiplin ilmu terapan yang sangat bermanfaat bagi rumah sakit.
- b. Menambah referensi bagi Jurusan Teknik Industri mengenai teori dan metode yang digunakan dalam penelitian ini dan menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

3. Manfaat bagi Rumah Sakit

Adapun manfaat yang diharapkan bagi rumah sakit adalah sebagai berikut:

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan tersendiri bagi rumah sakit sebagai bahan untuk evaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelayanan rawat jalan dengan batasan usia 15 tahun ke atas.

2. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dapat mencerminkan persepsi dan kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan pelayanan di RSUD Kota Padangsidimpuan.