

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat, serta sejahtera lahir dan batin demi tercapainya tujuan nasional dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. (1).

Berdasarkan *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), rata-rata tingkat kepuasan pasien di negara maju (seperti Kanada, Inggris, dan Australia) berada pada kisaran 70–90%, terutama dalam aspek komunikasi dokter dan waktu tunggu pelayanan (2). Di Indonesia, sekitar 30% Rumah Sakit belum menerapkan standar pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki (3). Di Aceh sendiri, penelitian yang dilakukan di poliklinik mata RSUD Cut Meutia Aceh Utara menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan mencapai 47,17%, dengan keluhan umum berupa waktu tunggu yang terlalu lama. Poliklinik atau layanan rawat jalan merupakan titik kontak utama pasien dengan fasilitas pelayanan kesehatan (4).

Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009 (5). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan persepsi pasien. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (6). Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sedangkan sikap penyedia layanan kesehatan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (7). Mengingat kebutuhan warga negara terhadap barang/jasa kesehatan sangat vital dan dengan karakteristik barang/jasa kesehatan yang unik dan kompleks, maka peranan pemerintah di bidang kesehatan harus distandarisasi, agar warga negara dapat memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan (8).

Rumah Sakit Umum Cut Meutia merupakan salah satu RSUD di Kabupaten Aceh Utara, namun rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di 2 kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Aceh Utara dan Kota Lhokseumawe. Peningkatan beban kerja ini akan berpotensi terhadap penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini belum terdapat data perbandingan yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien antar poli di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin menilai, apakah dengan terjadinya peningkatan beban kerja ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Informasi ini penting untuk mengetahui bagian mana yang memerlukan perbaikan, serta sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, dibutuhkan instrumen yang terukur, valid, dan mampu menggambarkan pengalaman pasien secara menyeluruh. Salah satu instrumen yang banyak digunakan dan diakui secara internasional adalah SERVQUAL (*Service Quality Model*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) pasien sebelum menerima pelayanan dengan persepsi (*perception*) mereka setelah pelayanan diberikan (15).

Penggunaan SERVQUAL dalam penelitian kepuasan pasien di poliklinik RSUD Cut Meutia Aceh Utara dinilai relevan karena dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek-aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Hasil pengukuran ini diharapkan mampu menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan serta membantu rumah sakit dalam menentukan strategi perbaikan layanan yang lebih terarah dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pasien adalah salah satu tolok ukur penting untuk menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Banyak hal yang memengaruhinya, mulai dari kualitas pelayanan medis, kelengkapan fasilitas, kenyamanan lingkungan, hingga cara tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien. Tantangan dalam memenuhi standar pelayanan minimal masih kerap ditemui, seperti pengaturan antrean, fasilitas yang belum optimal, dan sikap empati dari petugas.

Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara merupakan rumah sakit rujukan tingkat kabupaten yang memiliki berbagai layanan poliklinik. Tiap poliklinik memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, baik dari sisi tenaga medis, fasilitas, maupun manajemen antrean. Namun hingga saat ini, belum ada kajian komprehensif yang membandingkan tingkat kepuasan pasien antar poliklinik secara kuantitatif. Namun, informasi terkait hal ini sangat penting sebagai dasar bagi manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi mutu layanan dan menentukan arah perbaikan yang lebih tepat sasaran. Sehingga peneliti ingin menganalisis dan mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan pasien antar poliklinik di RSUD Cut Meutia Aceh Utara.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana karakteristik pasien yang berobat di RSUD Cut Meutia Aceh Utara?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSUD Cut Meutia?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *SERVQUAL*?
4. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien antara beberapa poliklinik di RSUD Cut Meutia Aceh Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

- Tujuan Umum: Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien di berbagai poliklinik RS Cut Meutia.
- Tujuan Khusus:
 1. Menilai karakteristik pasien yang berobat di poli RSUD Cut Mutia Aceh Utara berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan.
 2. Mengukur tingkat kepuasan pasien di masing-masing poliklinik.
 3. Mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
 4. Mengidentifikasi poli dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi dan terendah.
 5. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien antar poliklinik rawat jalan di RSUD Cut Meutia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek pengukuran dan evaluasi kepuasan pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.
- Menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji aspek kualitas pelayanan menggunakan pendekatan kuantitatif dan model *SERVQUAL*.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Memberikan data dan informasi objektif kepada manajemen RSUD Cut Meutia Aceh Utara mengenai tingkat kepuasan pasien pada masing-masing poliklinik.
- Menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh pasien.
- Membantu rumah sakit dalam menetapkan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*).
- Memberikan gambaran perbandingan antar poliklinik yang dapat digunakan dalam proses akreditasi dan peningkatan sistem manajemen mutu rumah sakit.