

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit menurut Permenkes Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Saat ini, pelayanan di bidang kesehatan banyak mendapat perhatian dari masyarakat umum, terutama dari berbagai media seperti cetak, radio, dan televisi, banyak dibicarakan mulai dari kualitas pelayanan kesehatan baik dari segi positif ataupun negatif, maka pelayanan kesehatan pada saat ini dituntut agar dapat memenuhi harapan dari masyarakat luas.

Rumah sakit Medika Lestari merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang bersaing terhadap rumah sakit lainnya, karena itu untuk menjadi pilihan utama dari masyarakat sebagai destinasi untuk berobat, rumah sakit Medika Lestari harus memperhatikan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kelangsungan dari rumah sakit tersebut. Rumah sakit tersebut dipilih untuk diteliti dikarenakan adanya akses terhadap pihak manajemen rumah sakit dan lokasi yang berada di satu kota dengan peneliti.

Menurut wawancara dengan salah satu anggota *Board of Directors* pada 22 Juli 2021, kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur dari kesuksesan dari rumah sakit. Namun saat ini pencapaian tingkat kepuasan berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh rumah sakit sebelumnya hanya mencapai 78% sedangkan target yang

ingin direalisasikan merupakan 100%. Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat adanya ketidakpuasan dari pasien baik dari yang pertama kali datang maupun pasien yang telah datang berulang kali. Apabila kepuasan pelanggan tidak dapat mencapai dari target yang diinginkan akan dapat mengurangi kesempatan bagi rumah sakit untuk menambah *investor*, berkurangnya keuntungan yang didapatkan dari pasien-pasien, dan yang paling penting adalah citra dari rumah sakit Medika Lestari berkurang di kalangan masyarakat.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, sehingga memerlukan berbagai sumber daya yang harus dikelola secara efektif. Dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit, meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan merupakan tanggung jawab utama. Untuk mengembangkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit, pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan.

Dalam pelayanan rawat jalan rumah sakit, waktu tunggu mengacu pada waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sejak mendaftar hingga masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Menurut Yurizali & Adhyka (2022), Waktu tunggu merupakan kecepatan servis dari pasien melakukan registrasi hingga proses pemulangan pasien dari rumah sakit setelah mendapatkan servis. Salah satu kriteria yang menentukan kepuasan pasien adalah lamanya waktu menunggu. Semakin rendah tingkat kepuasan pasien, semakin lama pasien harus menunggu. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (Indonesia) Standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 60 menit, Ketika seorang pasien datang dari mendaftar di

loket, antri, dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianalisis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan selama lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (sedang kategori), dan 30 menit (kategori pendek), jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan diperkirakan memuaskan atau tidak memuaskan pasien (kategori cepat). Oleh karena itu, penting untuk dikaji apakah waktu tunggu pelayanan rawat jalan berhubungan dengan kepuasan pasien dengan harapan dapat melakukan perbaikan di rumah sakit.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menyoroti waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan sebagai salah satu indikator terpenting dari perawatan kesehatan yang responsive. Waktu tunggu yang lama telah diketahui menimbulkan adanya frustrasi terhadap pasien dan menunjukkan sebagai potensi yang konstan terhadap ketidakpuasan pasien (Sun et al, 2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alrasheedi, AL-Mohaithef, Edrees & Chandramohan (2019), Terdapat ketidakpuasan pada pasien yang menunggu lama ketika melakukan prosedur pendaftaran, pemeriksaan tanda-tanda vital oleh perawat, dan pengambilan obat, dan disimpulkan bahwa dengan waktu tunggu yang singkat akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Harga adalah elemen lain yang dapat mempengaruhi kebahagiaan pasien. Menurut Kotler (2012) harga adalah nilai yang diberikan terhadap jasa/produk yang akan digunakan untuk manfaat produk tersebut. Harga memang penting, tetapi faktor terpenting dalam mencapai kebahagiaan pasien adalah kualitas layanan. Namun, faktor ini berdampak pada pasien dalam hal uang yang dikeluarkan; biasanya, semakin tinggi harga perawatan, semakin tinggi harapan pasien. Rumah sakit merupakan penyedia

layanan kesehatan pilihan masyarakat. Akibatnya, harga ditentukan oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Pasien akan banyak mengeluh jika harga dipatok terlalu tinggi. Pasien akan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebagai akibat dari hal ini. Berdasarkan penelitian di RSUD Malang oleh Suyitno (2018), penetapan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pasien, dimana variabel penetapan harga mempunyai pengaruh yang signifikan. Jika harapan pasien tidak terpenuhi, pasien akan kecewa, yang akan menimbulkan keluhan.

Seorang pasien (konsumen) akan mempertimbangkan dan menganalisis apakah biaya yang dikeluarkan wajar dibandingkan dengan layanan yang diterima. Bukan rahasia lagi bahwa pelanggan senang ketika mereka menerima layanan yang sangat baik dengan biaya rendah. Konsumen akan mendapatkan nilai tambah dari rumah sakit yang memberikan pelayanan dengan tarif yang telah ditentukan. Konsumen akan senang jika biaya untuk berobat di rumah sakit masuk akal dibandingkan dengan pelayanan dan hasil yang mereka terima.

Tidak hanya itu, faktor kebersihan pada suatu rumah sakit juga menjadi faktor penting untuk menunjang kepuasan pasien. Upaya individu untuk menjaga kebersihan diri agar terhindar dari penyakit disebut dengan kebersihan. (Nurudeen & Toyin, 2020) mendefinisikan kebersihan sebagai upaya seseorang untuk menjaga dirinya tetap bersih dan sehat guna mencapai kesejahteraan fisik dan psikis. Kenyamanan, keamanan, dan kesehatan individu semuanya bergantung pada kebersihan. Manusia harus menjaga kebersihan lingkungan dan kebersihan diri agar sehat, tidak berbau, dan terhindar dari

penyebaran kotoran atau menularkan kuman penyakit kepada diri sendiri dan orang lain, yang merupakan salah satu tanda kebersihan yang baik.

Ketika rumah sakit atau pusat kesehatan tidak menjaga kebersihan fasilitasnya, maka fasilitasnya akan kotor, bau, kurang air, dan tidak ada tempat sampah, yang merupakan sumber masalah. Membentuk keadaan yang higienis akan memfasilitasi pasien untuk mendapatkan penyembuhan total, akan sangat penting para petugas kesehatan terus meningkatkan lingkungan fisik untuk mempercepat tingkat kesembuhan pasien dan menikmati hidup sehat (Hussain et al., 2019).

Rumah Sakit Medika Lestari merasa perlu untuk selalu mengikuti dan beradaptasi dengan setiap perubahan, ketentuan, dan peraturan, berdasarkan rasa tanggung jawab untuk terus mengembangkan dan meningkatkan upaya pengiriman kesehatan kepada masyarakat dengan tetap bertanggung jawab atas keamanan, kenyamanan, kebersihan, dan ketahanan lingkungan. Peraturan yang berlaku Menjaga dan memelihara kebersihan di kamar pasien, kantor, tempat umum, dan taman merupakan salah satu upaya yang dilakukan. Fasilitas dan halaman dijaga kebersihannya untuk mengurangi risiko infeksi silang, serta masalah kesehatan dan keselamatan kerja bagi pasien, keluarga mereka, staf, dan pengunjung. Untuk membantu. Rumah Sakit Medika Lestari menyediakan peralatan yang cukup untuk kegiatan pembersihan lingkungan rumah sakit sehingga kebersihan lingkungan rumah sakit dapat lebih maksimal.

Selanjutnya kepuasan pasien dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan. Kehadiran fasilitas rumah sakit yang ada juga dapat dijadikan sebagai standar kenyamanan pasien; fasilitas tingkat tinggi dapat memberikan pasien rasa aman, bertahun-tahun teknologi

telah digunakan untuk Tindakan medis, seperti investigasi lab, radiologi dan lain-lain, ketersediaan dari fasilitas tersebut diasosiasikan dengan kepuasan pasien (Hussain et al., 2019). Menurut Brambilla, Rebecchi & Capolongo (2019), Tidak hanya fasilitas medis saja yang perlu diperhatikan, akan tetapi design dari tiap ruangan rumah sakit dan keadaan lingkungan yang ideal seperti dari faktor suara, visual, denah, dan lain-lain akan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Karena itu perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana agar tidak muncul masalah teknis saat pengobatan menjadi pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas.

Adherensi pasien terhadap perawatan kesehatan yang telah ditawarkan bergantung oleh berbagai faktor. Sulit untuk menemukan hubungan antara input dan kualitas hasil klinis di sektor kesehatan karena layanan kesehatan menawarkan jasa. Banyak variabel seperti faktor sosio-demografis pasien dan tingkat keparahan penyakit mempengaruhi adherensi pasien terhadap perawatan Kesehatan (Mosadeghrad, 2014). Salah satu cara terpenting untuk mendapatkan adherensi pasien adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dengan meningkatkan semua proses medis, karena kualitas layanan merupakan penentu utama pilihan penyedia layanan kesehatan.

Penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor mempengaruhi pilihan pasien terhadap rumah sakit, seperti biaya, fasilitas yang tersedia, perilaku karyawan, reputasi rumah sakit (Mosadeghrad, 2014), partisipasi jaringan dan persaingan pasar rumah sakit, fisik rumah sakit, serta lokasi dan aksesibilitas rumah sakit (Hussain et al., 2019). Peneliti mencoba menganalisis kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit

Medika Lestari pada tahun 2021, mengingat pentingnya kepatuhan pasien dalam jalur terapi pasien dan berbagai kriteria yang terkait dengan kepatuhan pasien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada bulan September 2021, terhadap 15 pasien rawat jalan terdapat 7 pasien yang cukup puas terhadap lama waktu tunggu, dan 8 pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu, waktu tunggu yang dimaksud adalah lama nya menunggu antrian administrasi, waktu tunggu pengambilan obat, serta waktu tunggu konsultasi dengan dokter yang dapat mencapai 45 menit hingga 1 jam lebih. Selain itu seluruh pasien yang di wawancara mengeluhkan toilet mempunyai bau yang tidak sedap dan terlihat tidak bersih. 12 pasien menyatakan kurang puas terhadap harga obat dan konsultasi dokter, dan seluruh pasien yang diwawancara menyatakan kurang puas terhadap kenyamanan fasilitas rumah sakit, yaitu kesulitan dalam lokasi denah rumah sakit, fasilitas yang kurang seperti alat radiologi yaitu ct scan, dan ketidaknyamanan terhadap lahan parkir rumah sakit yang kecil.berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk memperdalam pengaruh dari waktu tunggu, harga, kenyamanan dan kebersihan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tentang kepuasan pasien telah banyak dilakukan, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya seperti studi Fatrida & Saputra (2019); Alrasheedi, AL-Mohaithef, Edrees & Chandramohan (2019), menyatakan bahwa lama waktu tunggu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rumah sakit. (Pantouvakis & Bouranta, 2022); Suyitno (2018), mengungkapkan pentingnya penetapan harga dimana harga harus sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Peters et al., (2018); Bouzid, Cumming & Hunter (2018), menjelaskan bahwa kebersihan adalah hal yang vital untuk menunjukkan rumah sakit

yang higienis yang menjadi tolak ukur kepuasan pasien saat mengunjungi rumah sakit. Kenyamanan merupakan faktor penting yang tidak boleh luput dari penyedia layanan kesehatan, tidak hanya fasilitas medis (lab, dokter spesialis, radiologi), akan tetapi fasilitas non medis seperti lahan parkir, akses rumah sakit, atmosfir ruang tunggu terbukti meningkatkan tingkat kepuasan pasien. ((Pantouvakis & Bouranta, 2022); (Alkazemi, Bayramzadeh, Alkhubaizi & Alayoub, 2019)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang mempengaruhi kepuasan dari pasien RS Medika Lestari maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari?
2. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari?
3. Apakah kebersihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari?
4. Apakah kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ada dalam penelitian ini adalah untuk

1. Menganalisis pengaruh positif terhadap waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari.
2. Menganalisis pengaruh positif harga terjangkau dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari.

3. Menganalisis pengaruh positif kebersihan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari.
4. Menganalisis pengaruh positif kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Medika Lestari.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian Pengaruh Waktu Tunggu, Kebersihan, Kenyamanan, dan Harga terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di RS Medika Lestari ini dilakukan untuk mengembangkan ilmu dan membantu memecahkan dan antisipasi masalah yang dapat dilihat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi penelitian di bidang kesehatan khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan berharga bagi perkembangan ilmu manajemen terutama pada peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.
2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi peneliti selanjutnya yang membahas tema serupa.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada tesis ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika penelitian yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka terdiri dari konsep konstruk/ variable, hipotesis dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian ini berisikan obyek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variable penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan pengujian instrument penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab kesimpulan terdiri dari kesimpulan, implikasi manajerial dan keterbatasan dan saran penelitian berikutnya.