

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit memegang peranan penting dalam sistem kesehatan di dunia dan merupakan bagian integral dalam mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) dan memenuhi *Sustainable Developmental Goals* (SDG) (WHO, 2023). Rumah sakit berperan untuk memastikan tersedianya akses berkelanjutan terhadap layanan kesehatan baik dalam kondisi akut maupun kompleks bagi seluruh masyarakat. Selain menjadi pendukung layanan kesehatan, rumah sakit juga berfungsi dalam penjangkauan komunitas, serta pusat pendidikan dan penelitian bagi tenaga medis demi mencapai pelayanan kesehatan yang modern (WHO, 2019). Kualitas pelayanan kesehatan sering kali dinilai melalui beberapa indikator seperti tingkat kesembuhan, tingkat kelangsungan hidup dan angka kematian yang sifatnya langsung dan mudah diukur. Namun, indikator lain seperti tingkat kepuasan pasien, pemulihan sosial, dan disabilitas fisik merupakan hal yang definisinya masih belum jelas dan sulit untuk diukur (Donabedian, 2005). Kepuasan pasien merupakan indikator yang paling signifikan dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan (Akthar et al., 2023).

1.1.1 Phenomenon Gap

Kepuasan pasien oleh Vaz (2018) didefinisikan sebagai evaluasi subjektif dari pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap ekspektasi pasien. Manzoor et al. (2019)

mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang dan bahagia yang dialami pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Meningkatnya kesadaran pasien dan mudahnya memperoleh informasi melalui internet saat ini menyebabkan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan dan tuntutan hukum pada industri kesehatan juga meningkat. Tingkat kepuasan pasien juga secara konstan mengalami perubahan. Hal yang sebelumnya membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan mungkin kedepannya sudah tidak lagi meningkatkan kepuasan pasien (Vaz, 2018). Selain itu, dilaporkan bahwa lebih dari sepertiga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (Begum et al., 2022; Biresaw et al., 2021). Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala agar dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan potensi masalah yang dapat menimbulkan permasalahan besar kedepannya (Akthar et al., 2023; Li et al., 2020; Liew & Gardner, 2014; Prakoeswa et al., 2022; Vaz, 2018)

1.1.2 Research Gap

Penelitian mengenai kepuasan pasien telah dilakukan secara aktif sejak tahun 2002 oleh *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ) menggunakan kuesioner *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS) yang terdiri atas 27 pertanyaan terstandar (Siegrist, 2013). Penilaian kepuasan pasien di Indonesia dilakukan menggunakan beberapa jenis instrumen, seperti kuisisioner pelayanan publik atau *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) (Grogan et al., 2000; Imaninda & Azwar, 2016). Meskipun sejumlah besar penelitian

telah dilakukan untuk meneliti kepuasan pasien di rumah sakit, tetapi hasil penelitian tersebut masih kurang cukup meyakinkan dan kontradiktif (Batbaatar et al., 2017; de Almeida et al., 2015; Ferreira et al., 2023).

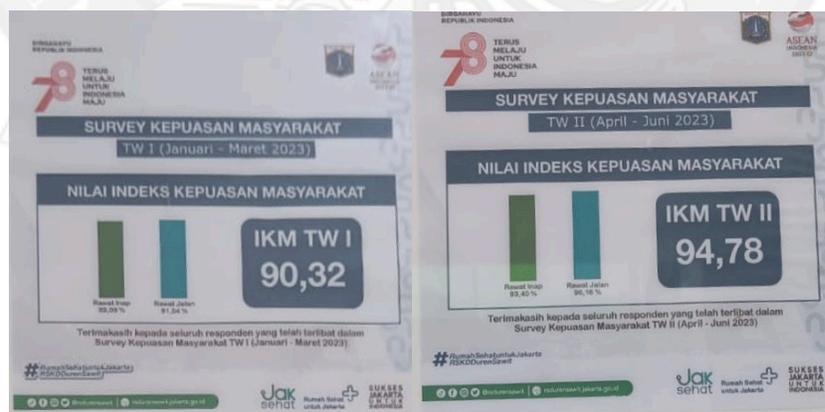
Beragamnya definisi konseptual dari kepuasan pasien menyebabkan penelitian mengenai kepuasan pasien menjadi sangat beragam dan kurang memadai. Selain itu, beberapa parameter yang digunakan dalam kuesioner tidak mencakup seluruh pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian pada populasi atau tempat yang lebih spesifik serta penggunaan pertanyaan-pertanyaan terbuka pada penelitian mengenai kepuasan pasien masih perlu dilakukan kedepannya (Batbaatar et al., 2017; Ferreira et al., 2023; Kumar & Pillai, 2020).

1.1.3 Masalah Penelitian

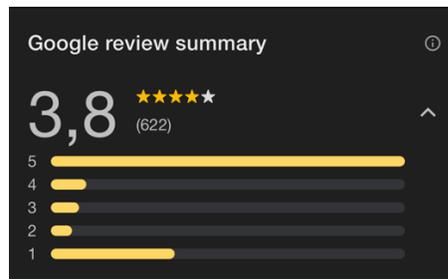
Rumah sakit di Indonesia berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dikategorikan dalam Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Penetapan klasifikasi tersebut didasarkan pada jenis pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, dan bangunan serta prasarana (Kemenkes RI, 2014). Rumah sakit khusus awalnya hanya dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai bidang kekhususannya dan bidang lain yang menunjang. Namun, setelah diterbitkannya Permenkes no 30 tahun 2019, rumah sakit khusus dapat memberikan pelayanan lain di luar kekhususannya meliputi rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan (Kemenkes RI, 2019).

Rumah Sakit DRS merupakan rumah sakit jiwa milik Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta yang dibangun dan diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta pada tanggal 19 Juni 2002. Fokus pelayanan Rumah Sakit DRS adalah sebagai pusat

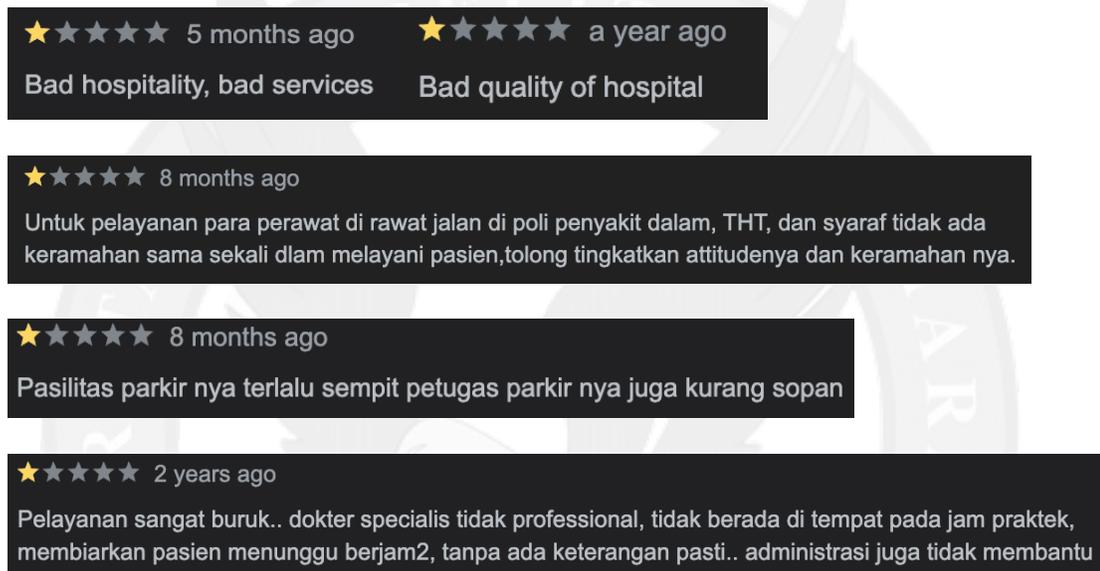
pelayanan jiwa dan penanggulangan narkoba. Sejak diterbitkannya Permenkes nomor 30 tahun 2019, Rumah Sakit DRS mulai membuka pelayanan spesialisik lain di luar kekhususannya. Pihak manajemen Rumah Sakit DRS telah secara aktif dan rutin melakukan penilaian kepuasan melalui survei kepuasan masyarakat. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat triwulan satu (Januari – Maret 2023) dan dua (April – Juni 2023) menunjukkan hasil yang cukup tinggi yaitu 90,32 dan 94,78 (Gambar 1). Namun, jumlah penilaian bintang satu (Gambar 2) dan keluhan terhadap pelayanan serta fasilitas di Rumah Sakit DRS pada platform *Google Review* masih banyak ditemukan (Gambar 3). Hal ini menegaskan perlunya inisiatif penelitian yang komprehensif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit DRS. Penelitian mengenai kepuasan pasien pada populasi non-psikiatri sejak diterbitkannya Permenkes no 30 tahun 2019 pada rumah sakit khusus jiwa juga masih belum banyak diteliti. Kesenjangan penelitian ini berdampak pada penilaian manajemen rumah sakit terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS.



Gambar 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Oleh Rumah Sakit DRS.
 Sumber: <https://rsdurensawit.jakarta.go.id/> (2023)



Gambar 1.2 Penilaian Google Review Rumah Sakit DRS.
Sumber: *Google Review RSKD Duren Sawit*



Gambar 1.3 Penilaian bintang satu di platform *Google Review* Rumah Sakit DRS.
Sumber: *Google Review RSKD Duren Sawit*

1.2 Pertanyaan Penelitian

- 1) Apa saja faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS?
- 2) Bagaimana strategi rumah sakit dalam mengimplementasikan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mencari dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS.
- 2) Menganalisa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien non-psikiatri di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit DRS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat untuk Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan spesifik tentang kepuasan pasien non-psikiatri di poli rawat jalan, yang berguna bagi manajemen rumah sakit untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pasien.

1.4.2 Manfaat untuk Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan pasien di rawat jalan, yang dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian lebih lanjut di bidang ini.

1.4.3 Manfaat untuk Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi implementasi dalam praktik sehari-hari yang dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1: Pendahuluan

Bab ini mencakup tulisan yang menjelaskan latar belakang penelitian di Rumah Sakit DRS. Pada bagian pendahuluan ini, dijelaskan mengenai kesenjangan fenomena dan kesenjangan penelitian yang ada, serta alasan dari topik tersebut relevan untuk diteliti. Pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian diuraikan pada bab ini.

BAB 2: Tinjauan Pustaka

Bab ini mencakup ulasan mengenai teori dan konsep yang mendasari penelitian ini. Bab ini juga mengulas penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini.

BAB 3: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai paradigma penelitian, strategi penelitian, rancangan penelitian *single case study* yang diadaptasi dari Eisenhardt (1989), serta validitas dan reliabilitas dari penelitian kualitatif ini. Metode analisa yang digunakan adalah analisa induktif, di mana peneliti melakukan observasi, mencari pola, membentuk hipotesa tentatif atau proposisi, dan akhirnya membentuk sebuah *mini-model theory*.

BAB 4: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan definisi dari setiap variabel laten yang didapatkan dari tabel analisa, membentuk proposisi, membandingkan serta mengkaitkan konsep, teori, dan hipotesa dengan literatur yang ada.

BAB 5: Kesimpulan dan Implikasi

Bab ini berisikan bagan *conceptual framework/ mini-model theory* yang terbentuk dari proposisi yang ditemukan pada bab sebelumnya. Bab ini juga menguraikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi manajerial serta saran untuk penelitian selanjutnya.