BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga kesehatan yang menyediakan berbagai layanan, termasuk layanan medis, dukungan medis, perawatan, rehabilitasi, pencegahan, serta promosi kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis, serta sebagai pusat penelitian dan pengembangan dalam bidang ilmu dan teknologi kesehatan, dengan tujuan mengurangi risiko dan masalah kesehatan (Utomo *et al.*, 2023).

Berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022 mengenai Indikator Mutu Pelayanan, mutu pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan hasil kesehatan secara optimal. Pelayanan ini harus diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan perkembangan ilmu pengetahuan terbaru, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Aditya, 2024).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari mutu pelayanan kesehatan yang harus dicapai oleh rumah sakit untuk meningkatkan hasil kesehatan. Kepuasan meliputi 5 aspek yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Emphathy* (Empati) (Setya, Luky, 2023).

Laporan WHO (*World Health Organization*) tahun 2022 mencatat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang rendah menyebabkan lebih dari 8 juta kematian di seluruh dunia setiap tahunnya, di mana sebagian besar kasus disebabkan oleh kurangnya akses terhadap pelayanan yang efisien, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pasien (WHO, 2022). Dalam konteks rawat jalan, kepuasan pasien sering dipengaruhi oleh aspek mutu pelayanan seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, dan komunikasi yang efektif (WHO, 2020). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasaaan pasien menurut peneliti sebelumnya di Kenya terdapat 40,4%, di India terdapat 34,4% (Rahmawati, Asyiah & Jamaluddin, 2020)

Kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Standar pelayanan minimal terhadap kepuasan pasien yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah di atas 95%. Jika suatu pelayanan kesehatan tidak mencapai tingkat kepuasan pasien di atas 95%, maka dianggap tidak memenuhi standar minimal atau kurang berkualitas (Kemenkes RI 2016). Kepuasan pasien terkait aksesibilitas pelayanan rawat jalan pada rumah sakit seluruh Indonesia tahun 2019 sebesar 87,74%. Namun, pada tahun 2020 kepuasan pasien menurun menjadi 83,93% (Lina & Novianti, 2023).

Wilayah Sumatera Utara juga menghadapi tantangan yang serupa. Sebagai salah satu provinsi dengan populasi yang besar, Sumatera Utara memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan berkualitas. Berdasarkan informasi yang tersedia, Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara telah melakukan survei mengenai tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada tahun 2023. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 38,37% responden merasa "Sangat Puas" dan 61,39% merasa "Puas" terhadap layanan kesehatan yang diterima (Dinkes, 2023).

RS Adam Malik Medan adalah rumah sakit tipe A yang menjadi pusat rujukan nasional untuk wilayah Sumatera Utara dan sekitarnya. Sebagai rumah sakit rujukan, RS Adam Malik menyediakan berbagai layanan spesialis, termasuk poliklinik bedah untuk pasien rawat jalan.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Imelda dan Nahrisah menunjukkan bahwa pada pasien BPJS, mutu pelayanan yang mencakup tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan persentase kepuasan sebesar 82,1%**.** Sementara itu, tingkat kepuasan pasien umum tercatat lebih rendah, yaitu sebesar 70%**,** yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, terutama oleh pihak manajemen rumah sakit (Imelda & Nahrisah, 2015).

Penelitian sebelumnya oleh Nurlayla, Mahendra & Weny di RSUP H. Adam Malik Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan harga berpengaruh positif dan signifikan. Faktor harga menjadi aspek penting dalam menentukan kepuasan

pasien, dengan kualitas pelayanan dan harga bersama-sama memengaruhi kepuasan sebesar 33,7%. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian pada harga dan peningkatan mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Nurlayla, Mahendra & Weny, 2024).

Ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poliklinik bedah dapat berdampak signifikan pada berbagai aspek rumah sakit. Pasien yang tidak puas cenderung mengurangi loyalitasnya, yang dapat berujung pada penurunan jumlah kunjungan dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, ketidakpuasan dapat mempengaruhi citra rumah sakit di mata masyarakat, yang pada gilirannya dapat menurunkan minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memahami dimensi-dimensi mutu pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat (Geofani, Masrul & Kasra., 2023).

Dari survei awal tanggal 13 Januari 2025, diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2024, dengan tiga sub-instalasi terbanyak yaitu Poli Bedah Onkologi (16.551 kunjungan), Poli Bedah Orthopedi (15.211 kunjungan), dan Poli Bedah Urologi (10.230 kunjungan), total mencapai 41.992 kunjungan. Angka ini menunjukkan poliklinik bedah menjadi layanan yang banyak diakses masyarakat.

Namun, hasil survei kepuasan pasien selama tiga bulan terakhir (Oktober–Desember) menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata 80,96%. Beberapa aspek hampir memenuhi standar, tetapi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kompetensi, dan perilaku pelaksana masih di bawah standar minimal 95% menurut Kemenkes RI. Hal ini menandakan mutu pelayanan perlu perbaikan agar dapat memenuhi standar yang ditetapkan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Dari hasil survei ini dan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah "Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di ruang Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2025"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan.
b. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan.
c. Menentukan dimensi mutu pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah RS Adam Malik Medan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit (RS Adam Malik Medan)

   Hasil penelitian ini membantu rumah sakit dalam mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan di poliklinik bedah rawat jalan, sehingga dapat lebih meningkatkan kinerja dalam aspek waktu tunggu, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas demi kepuasan pasien.

2. Bagi Pasien

   Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan untuk menyuarakan harapan dan pengalaman mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dengan adanya evaluasi terhadap mutu pelayanan, pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik, cepat, tepat, dan sesuai

standar, sehingga kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan rumah sakit dapat meningkat.

3. Bagi Institusi

   Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan dalam pengembangan kurikulum dan program studi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya wawasan dosen dan mahasiswa dalam memahami penerapan teori mutu pelayanan di dunia nyata.

4. Bagi Peneliti

   Penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan yang berharga bagi peneliti dalam mengkaji pengaruh antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit.

5. Peneliti selanjutnya

   Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien, baik di rumah sakit yang sama atau rumah sakit lain.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berada dalam lingkup manajemen pelayanan kesehatan, yaitu cabang ilmu yang berfokus pada bagaimana layanan kesehatan dapat dikelola secara efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam hal ini, peneliti menggunakan konsep mutu pelayanan kesehatan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Pendekatan ini didasarkan pada teori dan konsep *Service Quality (Servqual)* dengan lima dimensi utama (Wardiah, 2021) :

1. *Tangible* (bukti langsung): Penilaian pasien terhadap fasilitas fisik, peralatan medis, dan penampilan staf kesehatan.
2. *Reliability* (kehandalan): Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan andal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): Kesediaan staf kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan): Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan staf kesehatan untuk menimbulkan rasa percaya pada pasien.
5. *Emphathy* (empati): Perhatian personal yang diberikan kepada pasien.