

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan secara lengkap. Kota Pontianak memiliki 18 tempat dengan spesifikasi 3 rumah sakit bersalin dan 15 klinik yang dapat dipilih oleh ibu yang ingin melahirkan. Rumah Sakit Ibu dan Anak Nabasa merupakan salah satu rumah sakit ibu dan anak tipe C milik swasta yang terdapat di daerah Pontianak. RSIA Nabasa telah berdiri pada tahun 2011 dan memiliki 27 kamar yang terdiri dari 11 kamar ruang rawat, 2 ruang operasi, 1 ruang vk/bersalin+RR/pasca operasi, 1 ruang IGD, 1 ruang perinatologi, 1 ruang radiologi, 3 ruang poli, 1 ruang laboratorium, 1 ruang apotek, 1 ruang administrasi, 1 ruang RM, 1 ruang ganti VK, 1 ruang ganti OK, 1 kamar dokter IGD.

RSIA Nabasa memiliki layanan unggulan dalam bidang kebidanan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. RSIA Nabasa memiliki dokter, perawat, bidan, serta staf-staf lainnya antara lain 9 orang dokter umum, 3 orang dokter spesialis kandungan, dokter spesialis anak 2 orang, dokter anestesi 3 orang, 1 orang dokter radiologi, 1 orang dokter spesialis bedah, 17 orang bidan, 27 orang perawat, 7 orang farmasi, 6 orang satpam, 2 orang driver, 8 orang administrasi, 8 orang *cleaning service*, 2 orang ahli gizi, 2 orang rekam medis, 4 orang penata anestesi, dan 11 orang staf-staf lainnya. Waktu operasional rumah sakit 24 jam dengan pembagian jam kerja menjadi 3 *shift* yaitu *shift* pertama mulai dari pukul 07.00-14.00 WIB, *shift* kedua mulai dari pukul 14.00-21.00 WIB, dan *shift* ketiga mulai pukul 21.00-07.00 WIB. RSIA Nabasa membagi pasien menjadi empat kategori pasien yaitu pasien BPJS kesehatan, Umum, VIP (*Very Important Person*) dan VVIP (*Very Very Important Person*). Pasien dengan kondisi dimana setelah dilakukan pemeriksaan oleh dokter umum di UGD atau dokter kandungan di Poli *obgyn* maupun dokter anak di Poli anak tidak memungkinkan untuk pulang serta perlu penanganan lebih lanjut maka dianjurkan rawat inap. Sedangkan pasien dengan kondisi yang masih memungkinkan untuk dipulangkan atau tidak perlu di rawat

inap dapat melakukan rawat jalan saja.

RSIA Nabasa memiliki banyak pesaing baik dari rumah sakit bersalin, rumah sakit ibu dan anak ataupun klinik bersalin yang ada di daerah Pontianak. Oleh karena itu pihak rumah sakit perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkala agar mampu mempertahankan citra dan kualitas pelayanan rumah sakit serta loyalitas pasien pada rumah sakit sehingga rumah sakit mampu bersaing dengan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Awal tahun 2018 sampai awal tahun 2020 pihak RSIA Nabasa melakukan evaluasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk kepentingan akreditasi rumah sakit dan menjadi acuan dalam memperbaiki pelayanan rumah sakit yang akan datang. Adanya perubahan pada pertengahan tahun 2020 hingga akhir tahun 2021 mengenai evaluasi pelayanan yang ada di RSIA Nabasa yang tidak dilaksanakan kembali setelah proses akreditasi rumah sakit selesai dilaksanakan sehingga tidak adanya evaluasi pelayanan yang dapat memberikan gambaran perbaikan pelayanan apa saja yang perlu dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pasien. Hal ini menyebabkan timbulnya persepsi pasien yang kurang memuaskan mengenai pelayanan kesehatan yang diterima dan pihak RSIA Nabasa tidak mengevaluasi hal tersebut untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien khususnya pasien rawat inap yang dibuktikan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa pasien.

Berdasarkan observasi dan wawancara tersebut diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan pasien yang perlu untuk dipertimbangkan dan diperbaiki kualitas pelayanannya oleh pihak rumah sakit. Berikut ini beberapa keluhan pasien yang ada di RSIA Nabasa mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit:

1. Ventilasi kamar pasien yang tidak lancar.
2. Perawat jaga yang tidak selalu ada di ruangan perawat saat diperlukan oleh pasien.
3. Pasien menunggu sangat lama untuk mendapatkan pelayanan dari perawat dikarenakan kurangnya perawat jaga di ruangan perawat.

4. Keterlambatan petugas dalam menangani kerusakan peralatan medis yang ada di ruangan rawat inap.
5. Beberapa Pasien mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan kurang mengetahui alur pelayanan kesehatan di rumah sakit.
6. Beberapa pasien yang tidak mengetahui adanya ketersediaan kotak keluhan dan saran di rumah sakit.
7. Pengobatan dari dokter yang diterima pasien terkadang tidak sesuai atau tidak cocok dengan pasien.
8. Informasi mengenai citra atau reputasi rumah sakit belum sepenuhnya baik didengar oleh beberapa pasien.
9. Dokter yang tidak memberikan perhatian yang sama dan adil kepada beberapa pasien.

Keluhan-keluhan tersebut membuktikan bahwa RSIA Nabasa belum mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan baik sesuai harapan dan keinginan pasien sehingga menyebabkan menurunnya kunjungan pasien khususnya pasien rawat inap dari rumah sakit dan menimbulkan kekecewaan pasien pada rumah sakit dikarenakan harapan yang diinginkan pasien tidak terpenuhi. Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah sakit, diketahui bahwa adanya penurunan pasien rawat inap ibu dan anak secara signifikan yaitu pada tahun 2019 sebelum pandemi COVID-19 sebesar 3174 pasien, pada tahun 2020 sesudah pandemi COVID-19 sebesar 2776 pasien dan pada pertengahan tahun 2021 setelah pandemi COVID-19 sebesar 1129 pasien. Oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pasien rawat inap untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Nabasa guna mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan harapan pasien dan menentukan kriteria maupun faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan untuk kepentingan inovasi dan akreditasi rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien, serta meningkatkan profitabilitas rumah sakit.

Penelitian yang akan dilakukan pada RSIA Nabasa menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dimana variabel kualitas pelayanan yang akan digunakan terdiri dari

*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Metode *Service Quality (Servqual)* diusulkan untuk menganalisa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSIA Nabasa terhadap pasien rawat inap sehingga dapat diketahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan dan persepsi pasien. Sedangkan penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menentukan atribut penelitian yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Nabasa melalui pemetaan diagram kartesius. Berdasarkan variabel-variabel yang digunakan akan dibuat atribut pelayanan kesehatan yang sesuai dan mengacu pada penelitian terdahulu.

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi yang bisa dipakai dan menjadi pendukung yang berkaitan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu: Ulkhaq (2017) telah melakukan penelitian dengan metode *Service Quality (Servqual)* untuk diuji kepuasan pelanggan layanan IndiHome pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan 153 menunjukkan bahwa secara rata-rata diperoleh nilai *gap* sebesar  $-1,539$  dimana hal ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan yang tinggi terhadap layanan IndiHome namun kenyataannya kinerja pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan.

Prananda (2019) telah melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan industri perhotelan. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada *servqual* menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil yaitu sebesar  $0,806$ , sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar  $0,964$ . Terdapat 1 atribut, yakni keadaan kamar hotel yang berada di kuadran I, sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas terhadap atribut tersebut.

Yudhistira (2020) telah melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Mojowarno. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu kualitas pelayanan puskesmas mojowarno tidak sesuai harapan pasien. Dari 25 atribut yang digunakan diketahui bahwa nilai *gap* dimensi terbesar ada pada dimensi

keandalan (*reliability*) sebesar  $-0,043$ . Terdapat 2 atribut yang masih perlu ditingkatkan kembali, yaitu pada atribut ke 1 dan atribut ke 8.

Chandra (2019) telah melakukan penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap pelanggan Optik “Jakarta” Pekanbaru, dimana peranan seluruh staf Optik “Jakarta” sangat diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan adalah 83,68% dimana, berdasarkan nilai CSI diketahui bahwa konsumen sudah sangat puas pada pelayanan yang diterima namun masih terdapat 9 atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Optik “Jakarta” Pekanbaru.

Irawan (2020) telah melakukan penelitian menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *servqual* diperoleh skor *gap* 0,10 dengan tingkat kepuasan pasien 53,06%. Dimensi *gap* skor untuk *Assurance* sebesar 0,22, *Tangible* sebesar 0,16, *Empathy* sebesar 0,12, *Reliability* sebesar 0,08, dan *Responsiveness* sebesar -0,08. Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya berada pada atribut-atribut pertanyaan dimensi keandalan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pasien rawat inap di RSIA Nabasa?
2. Apa saja atribut-atribut prioritas perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSIA Nabasa?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada RSIA Nabasa?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan identifikasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pasien rawat inap di RSIA Nabasa menggunakan metode *Service Quality (servqual)*.
2. Menghasilkan atribut-atribut prioritas perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSIA Nabasa menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Menghasilkan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada RSIA Nabasa.

### 1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah sangat diperlukan untuk itu agar penelitian lebih terarah maka dilakukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah yang ada dalam ruang lingkup penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Pengambilan data penelitian berupa data primer hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang dilakukan pada Oktober 2021 sampai dengan Juli 2022 di RSIA Nabasa.
2. Responden penelitian adalah pasien rawat inap yang menggunakan jasa layanan kesehatan BPJS dan Umum kelas 2 dan kelas 3 di RSIA Nabasa.
3. Kuesioner penelitian hanya dapat diisi satu kali untuk setiap pasien rawat inap.

Adapun asumsi yang digunakan selama melakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Responden mengerti maksud dari pernyataan yang dicantumkan pada kuesioner dengan baik dan benar.
2. Responden mengisi kuesioner dalam keadaan sehat dan tidak dipengaruhi oleh pihak lain.
3. Selama penelitian berlangsung tidak ada kebijakan maupun layanan pada RSIA Nabasa yang mengalami perubahan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir yang bertujuan untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan antara lain sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat tentang uraian mengenai bagian awal atau pembuka dari penulisan penelitian ini yang dimulai dari latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang dasar teori yang digunakan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien antara lain pengertian rumah sakit, definisi jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, penentuan populasi dan sampel, uji validitas, uji reliabilitas, metode *Servqual (Service Quality)*, metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, peneliti terdahulu, dan posisi penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang uraian mengenai objek dan lokasi yang digunakan dalam penelitian, alat dan bahan yang digunakan selama penelitian berlangsung, diagram alir penelitian, serta tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan tentang data-data yang telah dikumpulkan selama melakukan penelitian berdasarkan pengamatan, kuesioner yang disebar dan wawancara saat di lokasi penelitian. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan tersebut maka dilakukan pengolahan data terhadap pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan metode *Servqual* dan *IPA*, kemudian dilakukan analisa yang nantinya akan menghasilkan usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir dari penelitian ini. Kesimpulan membahas jawaban dari tujuan

penelitian dan hasil dari pengolahan data serta usulan perbaikan yang dapat dilakukan sedangkan saran berisi pendapat atau rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dan rumah sakit terkait.