

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan ada untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan dan permintaan masyarakat. Pelayanan berperan penting dalam berbagai sektor yaitu dalam sektor publik maupun swasta, aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau instansi tertentu pasti menggunakan pelayanan, pada pemerintahan pelayanan dikenal dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pihak yang terlibat dalam penyelenggara pelayanan adalah pelaksana pelayanan dan masyarakat menjadi penerima manfaat pelayanan tersebut. (Sakawati & Agustina, 2021)

Kinerja pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang terbukti dari hasil dan dampaknya sesuai dengan harapan masyarakat, yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggara apabila pelayanan publik yang dilakukan baik dan berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1). Undang-Undang tersebut mempertegas

pemerintah dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Tujuan dari pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang diatas yaitu terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk memenuhi Undang-Undang tersebut seharusnya pemerintah harus memberikan sumber daya yang berkualitas dan sarana prasarana yang memadai. Pelayanan publik didasarkan pada dua manfaat, yaitu manfaat bagi masyarakat dan manfaat bagi pemerintah daerah. (Wijayanti & Asri, 2022)

Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan yang baik, sedangkan pemerintah daerah mempunyai kewajiban menyediakannya. Pemerintah daerah membutuhkan pelayanan publik untuk menunjukkan keseriusan penyelenggaraan pemerintahannya. (Moh Said, 2023) Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 jenis pelayanan publik meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan jasa salah satunya mencakup pelayanan kesehatan.

Kesehatan menjadi dasar utama dalam kehidupan masyarakat, dalam menjaga kesehatan tubuh kita harus memberikan pelayanan yang optimal agar fisik dan jiwa tetap sehat. Pelayanan publik yang baik dalam konteks kesehatan dapat meningkatkan taraf kesehatan masyarakat dan memastikan

memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan dan penanganan masalah kesehatan termasuk diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi. (Chumaida et al., 2022)

Pentingnya pelayanan kesehatan dapat dipahami melalui beberapa dimensi yang saling terkait, Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, (2012) ada lima dimensi yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Empathy*, *Reliable* (keandalan), *Responsive*, *Assurance*. Sistem pelayanan kesehatan yang efisien berkontribusi pada pembangunan, ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Apabila tingkat pelayanan kesehatan rendah maka kesehatan masyarakatnya juga rendah, oleh sebab itu untuk mencapai keinginan masyarakat dalam menerima layanan yang optimal maka harus meningkatkan kualitas pelayanan. (Munaili et al., 2020)

Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas apabila pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan pasiennya. (Simanjuntak, n.d.) Kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan efisiensi suatu organisasi tetapi juga mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan. Menurut (Wilson, Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2016) Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pemantauan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu : layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived Service*). (Assyahri & Mardaus, 2023) Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai

dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sangat beragam dan kompleks. Keterampilan dan kemampuan karyawan adalah kunci. Karyawan yang terlatih dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai produk atau jasa yang diberikan akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, motivasi dan semangat kerja juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, karena karyawan yang termotivasi lebih berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan yang positif. Interaksi antara karyawan dan pelanggan juga merupakan faktor dari kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif, kepedulian, dan kemampuan untuk menangani situasi sulit dengan baik dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Selain itu, umpan balik pelanggan juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang berharga untuk perbaikan. Faktor lingkungan dan suasana juga berperan dalam menciptakan pengalaman pelanggan. Lingkungan yang bersih, nyaman dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, integritas dan etika perusahaan juga memainkan peran penting. Perusahaan yang mengedepankan nilai-nilai etika dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang jujur dan adil cenderung mendapatkan kepercayaan pelanggan. (Sadad, 2013)

Kualitas pelayanan harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan menjadi hasil akhir yang diinginkan dari pemberi layanan. Menurut Kolter dan Amstrong (2004) dalam Jasfar (2012:19)

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan antara persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa yang dibeli dengan harapannya sendiri. Kepuasan layanan menjadi ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi pelanggan, maka kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. (Puryanti et al., 2023)

Dalam pelayanan kesehatan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kepuasan pasien. Kepuasan yang ditentukan oleh persepsi pasien terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Konsumen akan merasa tidak puas apabila harapannya lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan yang diterima. (Harfika & Abdullah, 2017) Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya tidak puasnya pasien ditemukan di puskesmas Tanjung Redeb kabupaten Berau yang mengungkapkan ada keluhan dan memberikan saran perbaikan tentang pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran, pasien mengeluhkan bahwa pelayanannya yang lelet sehingga mengakibatkan antrian yang panjang. Selain itu, penjaga loket yang tidak ramah terlihat dari etika komunikasi dan mimik wajah yang tidak enak dilihat pasien. (Wijayanti & Asri, 2022)

Permasalahan yang sama terjadi di Rumah Sakit Bahagia Kota Makassar dimana sikap aparatur administrasi yang kurang sopan menunjukkan bahwa

sumber daya yang ada di rumah sakit belum berkualitas, susahnya menemui dokter, sarana dan prasarana yang kurang hingga terdapat bau tidak sedap di beberapa ruang perawatan, sikap dokter dan perawat yang kurang ramah termasuk dalam permasalahan yang terjadi di rumah sakit tersebut. (Sakawati & Agustina, 2021)

Rumah sakit selalu dimasukkan dalam kategori unit layanan karena karakteristik yang melekat dan sifat pekerjaan yang dilakukan di sana. (Berlianto & Satyawati, 2022) Industri rumah sakit sebenarnya sektor layanan publik yang rumit dan cepat saat ini mengalami peningkatan persaingan dan penyesuaian yang signifikan. Rumah sakit mempunyai beragam pelayanan kesehatan yang dapat diprioritaskan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan rawat darurat.

Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan metode pengobatan yang lain. Pelayanan rawat jalan merupakan pangsa pasar yang dapat memberikan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini memaksa penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaiknya. (Supartiningsih, 2017) sebagaimana juga penelitian yang dilakukan oleh Hengky Krismanto (2022) terdapat permasalahan pada layanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai yaitu waktu

tunggu dimana sering menimbulkan keluhan pasien terbukti dari antrian pendaftaran yang lama dan juga waktu menunggu pasien dalam menerima pelayanan dari dokter.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar yang terletak di kota Sumenep merupakan rumah sakit satu-satunya milik pemerintah daerah. Pada awalnya rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum yang dikelola langsung oleh pemerintah kabupaten sumenep, namun pada tahun 2012 ada kebijakan baru bahwa rumah sakit harus berubah status. Dimana yang awalnya termasuk dalam status Rumah Sakit Umum Daerah diganti dengan Badan layanan umum daerah (BLUD). Dengan adanya tuntutan peningkatan kualitas pelayanan serta adanya Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mengamanatkan bahwa rumah sakit yang didirikan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah harus dikelola dalam bentuk Badan Layanan Umum (BLU) atau Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). (andy slamet, 2022)

Adanya peralihan status Rumah Sakit Daerah menjadi Badan Layanan Umum Daerah bermaksud untuk memberikan kemudahan pengelolaan keuangan dan pengelolaan sumber daya rumah sakit. Salah satunya yaitu sumber daya manusia yang mampu membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang prima dan paripurna, dengan mengedepankan kapasitas yang cepat, tepat, akurat, handal, dan professional dengan biaya yang terjangkau. (andy slamet, 2022) Akan tetapi, pelayanan yang dimaksud diatas belum dapat dipenuhi secara sempurna oleh Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar karena masih banyak keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut, dimana dibuktikan dengan adanya beberapa media berita online dan ungkapan masyarakat secara langsung. Keluhan pada rumah sakit tersebut sangat tidak asing lagi kita dengar dari status yang sebelumnya hingga kini menjadi status yang baru. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar melayani perawatan rawat inap dan rawat jalan. Instalasi rawat jalan atau poliklinik merupakan perawatan tanpa menginap melayani tindakan observasi, diagnosis, pengobatan, tindakan medis serta pelayanan kesehatan lainnya. Terdapat beberapa poli di poliklinik rawat jalan yang biasa disebut dengan poli terpadu, diantaranya adalah poli anak, poli bedah, poli jiwa, poli kandungan, poli THT, poli onkologi, poli mata, poli gigi, poli gizi dan poli syaraf. [rsudma.sumenepkab.go.id/](http://rsudma.sumenepkab.go.id/)

Permasalahan yang terjadi pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar yaitu pasien harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan layanan medis yang diperlukan. Terbukti dari pasien bernama Deki asal Kolor Sumenep mengeluhkan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar, ungkapnya dia telah menunggu 3 jam lamanya, bahkan ada kasus lain yaitu pasien tidak menerima obat setelah menunggu antrian yang panjang. [madurapers.com](http://madurapers.com). (Fauzi, 2023)

Permasalahan juga ditemukan oleh peneliti saat melakukan wawancara prapenelitian. Peneliti menemui salah satu pasien yang berasal dari desa Langsar Kecamatan Saronggi pada Senin 04 Desember 2023 bahwa setiap

melakukan perawatan di rawat jalan harus mengosongkan waktu luang karena bisa seharian penuh berada di tempat tersebut. Pasien lain yang berasal dari Batuputih juga mengungkapkan bahwa dia rela meninggalkan anak yang masih bayi untuk melakukan rawat jalan sehingga suaminya selalu menelpon karena anaknya menangis dirumah, dia menunggu antrian obat saja selama tiga jam dan menjadi pasien terakhir pada hari tersebut.

Permasalahan ini memberikan gambaran kesulitan dan ketidaknyamanan yang dihadapi oleh pasien saat menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh Anwar. Situasi ini menciptakan ketidakpastian dan kekhawatiran terutama mengingat pentingnya waktu dalam perawatan kesehatan. Permasalahan waktu tunggu yang lama ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang belum memadai, dan peningkatan jumlah pasien yang melebihi kapasitas layanan. Untuk itu, diperlukan evaluasi mendalam dan perbaikan struktural dalam manajemen rumah sakit untuk mengatasi permasalahan tersebut. Meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, penjadwalan janji temu dan alokasi sumber daya adalah langkah pertama menuju pengurangan waktu tunggu pasien dan meningkatkan kualitas layanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar.

Bukti-bukti tersebut, menjadi jelas bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar. Diperlukan tindakan dan perbaikan yang signifikan untuk memastikan bahwa setiap pasien

mendapatkan perawatan yang layak, responsif, dan aman. Laporan ini seharusnya menjadi panggilan untuk perubahan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar pada Pasien Rawat Jalan. Penelitian ini akan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep?”

### 1.3 Tujuan penelitian

Untuk menguji besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep

### 1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan nilai guna, sebagai berikut:

#### 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu khususnya dalam kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep

#### 2. Manfaat Praktis

##### a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

##### b) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

##### c) Bagi Pemerintah Kabupaten Sumenep

Penelitian ini diharapkan dapat menambah peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

- d) Bagi pegawai rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dorongan untuk bekerja yang lebih disiplin dan manambah nilai kerja dalam pelaksanaannya

- e) Bagi Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan agar sistem pelayanan yang di lakukan oleh pihak rumah sakit lebih membaik dan memberikan alternatif agar tidak menunggu terlalu lama

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan proposal menjadi 3 bagian, yaitu BAB 1, BAB 2, dan BAB 3 yaitu sebagai berikut:

BAB 1: Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Rumusan Penelitian, Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

BAB 2: Tinjauan Pustaka dan Hipotesis terdiri dari Penelitian terdahulu, Teori administrasi publik, Teori Kualitas Pelayanan, Teori kepuasan pelanggan dan Hipotesis.

BAB 3: Metode Penelitian terdiri dari Variabel penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian, populasi dan sampel, tehnik pengumpulan data dan tehnik Analisa data.

BAB 4: Gambaran Umum Objek Penelitian terdiri dari Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten

Sumenep, Visi, Misi, Tujuan, Dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, Struktur Organisasi, Pejabat Struktural, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, Letak Geografis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep

**BAB 5:** Hasil Penelitian Dan Pengujian Hipotesis terdiri dari Hasil Penelitian (Karakteristik Responden, Statistik Deskriptif Dan Frekuensi, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Linear Sederhana, Dan Pengujian Hipotesis) Dan Pembahasan

**BAB 6:** Penutup terdiri dari Kesimpulan Dan Saran

