

SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
RAWAT JALANDI POLIKLINIK RUMAH SAKIT SUKA INSAN
BANJARMASIN TAHUN 2024



Oleh:

YULIANA HERMAWATI

113063C1223017

PROGRAM SARJANA ILMU KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUKA INSAN
BANJARMASIN

2025

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya seiring dengan meningkatnya penyakit degenarif (Bata, 2013). Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat memilih sarana kesehatan di mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan dirinya ke rumah sakit (Gultom, 2008).

Rumah sakit memiliki kewajiban untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien. Harapan akan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang terjangkau serta tenaga kesehatan yang terampil, ramah dan komunikatif merupakan sebagian dari banyaknya tuntutan pasien terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan (Sembel, 2014). Harapan-harapan pasien ini hanya akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang luar biasa dan melebihi persepsi pasien sebelum menerima pelayanan (Bata, alwy and Darmawansyah, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyo (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien, sehingga untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Pendapat diatas sejalan dengan penelitian Sulistiawan (2022) yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Belum

maksimalnya tingkat kepuasan klien dapat memicu penurunan kepuasan pasien
apabila tidak

diatasi, Hal ini bisa menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan klien sehingga dapat menurunkan minat klien untuk kembali menggunakan layanan yang ada

Terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas dari sebuah pelayanan yaitu dimensi *tangibles* atau tampilan fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau kecepatan, *assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau empati (Muninjaya, 2015). Metode pengukuran ini disebut dengan *ServQual* dimana kepuasan seseorang diukur melalui penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Metode *ServQual* membuat pengukuran kepuasan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa dengan focus utama pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Hasil dari beberapa jurnal penelitian menyebutkan bahwa indicator terkait harapan dan tuntutan akan dimensi kecepatan, jaminan dan empati berada pada posisi tertinggi dalam prioritas pasien terhadap kualitas dari sebuah jasa pelayanan kesehatan. Selanjutnya, kemampuan komunikasi, yang termasuk kedalam dimensi empati menjadi komponen penting dalam menentukan puas atau tidaknya seorang pasien terhadap jasa pelayanan yang diberikan (Dewi, Oesman and Sudjana, 2011).

Rumah Sakit Suaka Insan sendiri, merupakan rumah sakit swasta dengan hasil akreditasi Paripurna oleh tim KARS dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Lokasi rumah sakit suaka insan berada di jalan H. Jafri Zam-Zam No.60 Kelurahan Belitung Selatan, Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin. Layanan medik yang tersedia yakni Instalasi Gawat Darurat (24 jam), Intensive Care Unit, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Farmasi (24 jam), Instalasi Radiologi (24 jam), Instalasi Laboratorium (24 jam), Instalasi Bedah Sentral & Pusat Sterilisasi dan Instalasi Rekam Medis.

Berdasarkan data dari rekam medik rumah sakit Suaka Insan Banjarmasin, data kunjungan pasien ke poliklinik tahun 2024 dari bulan Januari sampai dengan April sebagai berikut: bulan Januari sebanyak 1.591 pasien, bulan Februari sebanyak 1.440 pasien, bulan Maret sebanyak 1.380 pasien dan bulan April sebanyak 1.292 pasien. Hasil data dari rekam medik menunjukkan bahwa terjadi penurunan angka kunjungan pasien ke poliklinik rumah sakit Suaka Insan setiap bulannya. Penurunan jumlah kunjungan pasien mungkin bisa disebabkan oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya ketidakpuasan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Mahmud (2020) yang menyatakan bahwa variabel fasilitas, pelayanan tenaga Kesehatan dan ketersediaan obat berpengaruh signifikan dengan minat kunjungan pasien dengan nilai *p value* 0,00-0,03 kurang dari 0,05.

Hasil studi pendahuluan 07 Mei 2024, peneliti mendapatkan informasi data dimana Rumah Sakit Suaka Insan (RSSI) Banjarmasin khususnya instalasi rawat jalan (Poliklinik) memiliki indikator dalam mengukur kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien ini dilaksanakan setiap bulan oleh Humas (Hubungan Masyarakat) Bidang Pelayanan Kepuasan Pasien. Hasil indeks pelayanan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada tahun 2024 tiga bulan terakhir yakni bulan Januari rata-rata 97% sangat bagus, 2% bagus dan 1% kurang; bulan Februari rata-rata 75% sangat bagus, 19% bagus dan 6% kurang; bulan Maret rata-rata 85% sangat bagus, 12% bagus dan 3% kurang.

Berdasarkan survey kepuasan pasien diatas, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSSI tertinggi ada pada Item fasilitas area rawat jalan, dimana tersedia Anjungan Tunai Mandiri (ATM), area parkir dan kantin, petugas pendaftaran melayani dengan cepat, tepat, ramah dan sopan kurang 5 menit, petugas kesehatan dan dokter kompeten, tanggap, terampil dan profesional

dalam melayani pasien. Selain itu system pendaftaran juga tersedia secara on line dan banyak dianggap membantu oleh pengguna layanan. Sedangkan untuk item kepuasan terendah ada pada biaya pengobatan yang masih dianggap mahal, pengambilan obat dari petugas farmasi memakan waktu yang lama. lamanya untuk mengantri di bagian pendaftaran dan jam kedatangan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal.

Pengukuran Tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang telah dilaksanakan secara analisis belum memuat 5 dimensi kepuasan pasien, baik itu dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness*. Sehingga, analisis kepuasan pasien yang dilakukan oleh Humas Bidang Kepuasan Pasien hanya meliputi sarana prasarana secara umum, pelayanan keperawatan, pelayanan farmasi, dan pelayanan medis secara umum. Analisis kepuasan tidak menilai Tingkat kepuasan secara khusus.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara singkat kepada lima orang pengguna layanan Poliklinik Spesialis Suaka Insan terkait alasan memilih Poliklinik Spesialis Suaka Insan sebagai tempat berobat dan apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Spesialis Suaka Insan. Hasil wawancara didapatkan secara kualitatif pengguna layanan merasa fasilitas dan pelayanan petugas sudah baik, petugas sangat ramah, dokter dan perawat memberikan pengobatan dan perawatan sesuai keahlian sehingga dirasa cocok untuk berobat di poliklinik Spesialis Suaka Insan. Namun untuk biaya pengobatan masih terlalu mahal terutama untuk konsultasi dan obat-obatan. Belum lagi ditambah dengan biaya lainnya seperti biaya pemeriksaan tambahan lainnya seperti pemeriksaan penunjang. Sedangkan pengguna layanan yang lain

merasakan jadwal kedatangan dokter praktek tidak sesuai waktu seperti yang disampaikan petugas. Berdasarkan hasil wawancara ini peneliti menyimpulkan masih ada rasa ketidakpuasan terhadap layanan Poliklinik Spesialis Suaka Insan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi secara mendalam terkait kepuasan pelayanan. Seperti diketahui kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan. Menurut Parasuraman et al. dalam model SERVQUAL (yang mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar pula kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan berujung pada peningkatan loyalitas pasien, rekomendasi positif, dan reputasi yang baik bagi fasilitas kesehatan

Pihak rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan (Poliklinik) perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap kepuasan

pasien perlu dilakukan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Sehingga, hal inilah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Poliklinik Spesialis Suaka Insan Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat khasanah teori-teori dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pasien

Pasien dapat merasakan dampak positif dari hasil penelitian ini. Dimana dari pihak pengelola secara terbuka untuk mau dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan akan banyak memberikan manfaat baik pihak manajemen rumah sakit, karyawannya maupun *stakeholders*, sehingga berbagai pihak dapat menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan layanan rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan temuan-temuan penelitian serta mempertahankan bahkan meningkatkan jumlah kunjungan pada rumah sakit khususnya di instalasi rawat jalan (poliklinik).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pasien ke tahap penelitian yang lebih aplikatif.

4. Bagi Instansi Pendidikan Kesehatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Instansi Pendidikan Kesehatan di Indonesia terkait Upaya meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan. Secara khusus diharapkan

hasil penelitian ini dapat menjadi pengembangan ilmu di bidang ilmu Manajemen Kesehatan/Keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin berdasarkan hasil studi literatur yang peneliti lakukan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Namun terdapat beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

Peneliti	Judul penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Sari, Megawati and Haslinah Ahmad, 2023	Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Sidempuan	Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 5 faktor yakni <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>reliability</i> . Jenis penelitian yang digunakan jenis observasional dengan pendekatan cross sectional study.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam adalah sebanyak 59,1%. Hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa <i>assurance</i> ($p=0,006$), <i>tangible</i> ($p=0,055$), <i>empaty</i> ($p=0,028$), <i>responsiveness</i> ($p=0,004$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan variabel <i>reliability</i> ($p=0,779$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.	Persamaan penelitian ini yaitu melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Pasien” terhadap pelayanan Kesehatan.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada waktu dan tempat serta metodologi penelitian
Aquino et al., 2021	Analisis Kualitas	Variabel dalam penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan	Persamaan penelitian	Perbedaan pada

Peneliti	Judul penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RS Bhayangkara TK II Medan.	terdiri dari 5 faktor yakni <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>empaty</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>reliability</i> . Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan observational dengan desain cross sectional.	bahwa kehandalan ($p = 0,0000$, $r = 0,635$), jaminan ($p = 0,0100$, $r = 0,335$), bukti langsung ($p = 0,0000$, $r = 0,562$), empati ($p = 0,0000$, $r = 0,648$), daya tanggap ($p = 0,0010$, $r = 0,448$) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Analisa multivariat didapatkan empati merupakan variabel yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan model $Z = 0,946 + 0,597$ Empati.	ini yaitu melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Pasien” terhadap pelayanan Kesehatan	penelitian ini terletak pada waktu dan tempat serta metodologi penelitian
Sagay, Darwita and Novrinda, 2023	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado	Variabel dalam penelitian ini yakni variabel bebas yakni tingkat kepuasan pasien sedangkan variabel terikat adalah pelayan di poliklinik RS Hermina. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah potong lintang dengan convenience sampling, total sampel 105 responden. Metode penelitian yaitu kuantitatif. Kuesioner Google form atau dokumen sebagai instrumen penelitian	Hasil analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi mendapatkan rerata kepuasan pasien 33,27 ($\pm 5,95$) serta persentasi puas 78,1% dan tidak puas 21,9%. Analisis bivariat karakteristik responden mendapatkan hubungan bermakna antara usia, status marital, pekerjaan, metode pembayaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan terdapat hubungan bermakna dengan korelasi linear	Persamaan penelitian ini yaitu melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Pasien” terhadap pelayanan Kesehatan	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada waktu dan tempat serta metodologi penelitian,

Peneliti	Judul penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
			sangat kuat antara kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi Servqual dan domain Donabedian dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado.		