

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan dan menjadi parameter kinerja rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan yang memiliki volume kunjungan tinggi dan interaksi langsung dengan pasien. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar kepuasan pasien rumah sakit minimal 95 persen sebagai tolok ukur mutu pelayanan. Capaian di bawah standar tersebut menunjukkan perlunya perbaikan sistem pelayanan secara terukur dan berbasis bukti ilmiah. (Istiana et al., 2019)

RSU Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta dengan tingkat kunjungan rawat jalan yang tinggi. Data internal rumah sakit menunjukkan bahwa rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan mencapai sekitar 11.818 pasien per bulan. Tingginya volume kunjungan ini meningkatkan kompleksitas pengelolaan pelayanan, khususnya terkait waktu tunggu, alur administrasi, dan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Penelitian lima tahun terakhir menunjukkan bahwa peningkatan kunjungan rawat jalan yang tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang responsif dan andal berpotensi menurunkan kepuasan pasien (Setyaningrum et al., 2024; Rum & Nursanty, 2024). Selain itu, pengamatan awal dan temuan empiris di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa keluhan pasien rawat jalan masih sering berkaitan dengan lamanya waktu tunggu, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, serta respons petugas pada jam pelayanan padat (Laila et al., 2021; Subagja, 2022).

Model *SERVQUAL* masih menjadi pendekatan dominan dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan karena mampu menjelaskan kepuasan pasien melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sejumlah penelitian lima tahun terakhir menunjukkan bahwa dimensi *SERVQUAL* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, namun kekuatan pengaruh setiap dimensi tidak selalu konsisten antar rumah sakit dan konteks layanan. (Setyaningrum et al., 2024)(Laila et al., 2021)(Rum & Nursanty, 2024)

Sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat deskriptif dan berfokus

pada pengukuran tingkat kepuasan tanpa menganalisis dominansi faktor penentu kepuasan secara statistik multivariat. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien umumnya menggunakan kuesioner manual yang memiliki keterbatasan pada kecepatan pengumpulan data, risiko kesalahan input, serta keterlambatan umpan balik bagi manajemen rumah sakit (Subagja, 2022). Kondisi ini menghambat pemanfaatan hasil survei sebagai dasar pengambilan keputusan mutu pelayanan secara cepat dan berkelanjutan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan, rumah sakit kini menghadapi tantangan operasional baru yang menuntut evaluasi kepuasan pasien secara cepat dan berbasis data. Studi empiris menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien melalui proses pelayanan yang lebih efisien, akses data real time, serta pemberdayaan pasien untuk terlibat aktif dalam layanan kesehatan mereka. Penelitian lintas negara menemukan bahwa transformasi digital layanan medis karena digitalisasi memungkinkan pasien merasakan kontrol yang lebih besar atas pengalaman layanan mereka serta meningkatkan efektivitas manajemen data pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian di Indonesia juga mendokumentasikan tingkat kepuasan pengguna terhadap digitalisasi layanan rawat jalan, yang menegaskan bahwa teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi proses administratif dan kepraktisan penggunaan oleh pasien dalam konteks pelayanan rumah sakit. (Zhou et al., 2025)(Analysis et al., 2022)

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan membuka peluang penggunaan instrumen survei digital yang mampu menghasilkan data real time, akurat, dan mudah dianalisis. Kuesioner digital berbasis Google Form memungkinkan pengumpulan persepsi pasien segera setelah pelayanan diterima, sehingga mengurangi bias ingatan dan meningkatkan kualitas data. Namun, novelty ilmiah penelitian kepuasan pasien tidak terletak pada penggunaan Google Form semata, melainkan pada bagaimana data digital tersebut dianalisis secara inferensial untuk mengidentifikasi determinan kepuasan pasien secara empiris.

Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan pengumpulan data kepuasan pasien berbasis digital dengan analisis regresi untuk menentukan dimensi *SERVQUAL* yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Kesenjangan penelitian juga terlihat pada minimnya model

pemanfaatan feedback digital sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan berbasis data di rumah sakit swasta, khususnya di Kota Medan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan tidak hanya untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, tetapi untuk menganalisis hubungan dan kekuatan pengaruh masing masing dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan pendekatan regresi multivariat berbasis data digital real time. Integrasi pengukuran digital dan analisis determinan kepuasan diharapkan menghasilkan bukti empiris yang lebih kuat sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara masing masing dimensi *SERVQUAL* yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan?
2. Dimensi *SERVQUAL* manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan hasil analisis regresi multivariat?
3. Bagaimana pemanfaatan kuesioner digital dalam mendukung analisis determinan kepuasan pasien rawat jalan secara sistematis?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Royal Prima Medan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* menggunakan data kuesioner digital untuk mengidentifikasi determinan utama kepuasan pasien secara empiris.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis hubungan antara masing masing dimensi *SERVQUAL* dengan kepuasan pasien rawat jalan.
2. Mengidentifikasi dimensi *SERVQUAL* yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan melalui analisis regresi multivariat.
3. Menyusun dasar model pemanfaatan feedback digital sebagai instrumen evaluasi mutu pelayanan rawat jalan berbasis data kuantitatif.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkuat pengembangan teori kepuasan pasien berbasis *Expectation Disconfirmation Theory* melalui pembuktian empiris determinan kepuasan menggunakan model *SERVQUAL* dan analisis regresi. Integrasi pengumpulan data digital dan analisis multivariat memberikan kontribusi pada pengembangan model evaluasi mutu pelayanan kesehatan yang adaptif terhadap transformasi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi RSUD Royal Prima Medan

Bagi RSUD Royal Prima Medan penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan. Informasi mengenai tingkat kepuasan pasien pada setiap dimensi pelayanan memungkinkan rumah sakit untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan baik serta aspek yang memerlukan perbaikan prioritas. Penggunaan kuesioner digital berbasis Google Form dapat dijadikan model evaluasi rutin yang efisien dan mudah diterapkan dalam operasional rumah sakit.

1.4.2.2 Bagi Tenaga Kesehatan

Adapun manfaat bagi tenaga kesehatan dan petugas pelayanan, hasil penelitian ini dapat menjadi umpan balik untuk meningkatkan kualitas interaksi, komunikasi, dan responsivitas terhadap pasien.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Bagi peneliti adapun manfaat yang di dapat adalah pengalaman empiris dalam merancang dan melaksanakan penelitian kuantitatif di bidang manajemen pelayanan kesehatan. Peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat jalan, khususnya melalui penerapan model *SERVQUAL* sebagai kerangka analisis. Penelitian ini juga meningkatkan kompetensi peneliti dalam menyusun instrumen penelitian berbasis digital, melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner Google Form, serta mengolah dan menganalisis data kuantitatif secara sistematis. Selain itu, penelitian ini memperkuat kemampuan peneliti dalam menginterpretasikan hasil analisis statistik untuk menjawab permasalahan penelitian secara objektif dan berbasis data. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi awal bagi peneliti dalam pengembangan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi mutu pelayanan kesehatan dan pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pelayanan rumah sakit.