

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima, setelah membandingkannya dengan harapan mereka. Kepuasan pasien menjadi elemen penting dan menyeluruh dalam upaya jaminan mutu pelayanan kesehatan. Sebuah rumah sakit dapat bertahan tidak hanya berdasarkan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga dari tingkat kepuasan pelanggannya (Kurniawan & Pratiwi, 2023).

Secara global, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan tren yang bervariasi. Survei terbaru di Inggris menunjukkan bahwa kepuasan publik terhadap layanan *National Health Service* (NHS) mencapai titik terendah sebesar 21%, dengan hanya 31% responden yang puas terhadap layanan dokter umum (GP) (The Guardian, 2023). Penurunan ini sebagian besar disebabkan oleh berkurangnya konsultasi tatap muka, yang turun dari lebih dari 80% pada 2019 menjadi 66,2% pada 2025. Jumlah janji temu melalui telepon hampir dua kali lipat selama periode yang sama dari 13,4% menjadi 25,4%. Janji temu yang dilakukan melalui video atau daring, termasuk beberapa di mana pasien mengisi formulir daring tetapi tidak berinteraksi langsung dengan dokter umum, telah meningkat hampir delapan kali lipat dari 0,6% menjadi 4,6% (Campbell, 2025).

Studi di berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi tantangan utama dalam mencapai kepuasan pasien yang optimal. Penelitian di RSUD Mohammad Natsir, Solok, menemukan bahwa 86% pasien merasa puas terhadap pelayanan poliklinik neurologi. Namun, dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien dengan odds ratio sebesar 73,635 (Susanty dkk., 2023). Sementara itu, studi lain di RSUD dr. Loekmonohadi, Kudus, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemampuan dan keahlian dokter spesialis, kepribadian, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, komunikasi, kecepatan, dan inisiatif berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Di antara faktor-faktor tersebut, lingkungan kerja dokter spesialis memiliki pengaruh terbesar (Yakim dkk., 2021).

Analisis komparatif antara rumah sakit pemerintah dan swasta di Kota Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit swasta cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit pemerintah, terutama dalam dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ayura dkk., 2024). Berdasarkan data-data tersebut, terlihat bahwa mutu pelayanan di poliklinik dokter spesialis memiliki peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Namun, masih terdapat perbedaan dalam pencapaian kepuasan tersebut, baik secara global, nasional, maupun regional.

Kepuasan pasien itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: prosedur administrasi, pelayanan diagnosis, perilaku staff, kebersihan, kepedulian perawat, makanan, komunikasi, kedekatan psikologi, *housekeeping*, pelayanan teknis, akses dan alat yang memadai. Namun, yang tidak kalah penting adalah pengalaman pasien dimana hal ini dapat menjadi indikator pengukuran kepuasan pasien (Ilkafah, 2022). Tiga hal pengalaman pasien yang dapat meningkatkan pertumbuhan rumah sakit adalah pasien yang selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu yang lama, selalu kembali, dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini sangatlah penting untuk diperhatikan, oleh karena harapan dari pelanggan dapat memberikan pelayanan rumah sakit lebih baik lagi dimana hal ini juga menjaga kelangsungan rumah sakit dalam beroperasional jangka panjang. Maka dari itu, rumah sakit harus dapat bersinergi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan membuat diferensiasi yang berbeda sehingga meningkatkan kepuasan pasien (Azwar, 2022).

Berdasarkan teori *Health System Responsiveness* (HSR) yang dikembangkan oleh *World Health Organization* (WHO) tahun (2000), kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh delapan domain non-klinis yang merepresentasikan pengalaman individu dalam berinteraksi dengan sistem layanan

kesehatan. Faktor *dignity* menekankan pentingnya perlakuan hormat terhadap pasien tanpa diskriminasi, *autonomy* mengacu pada keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan terkait perawatan yang diterimanya, sementara *confidentiality* berkaitan dengan jaminan kerahasiaan informasi medis pasien. *Communication* berkaitan informasi yang jelas, mudah dimengerti, dan lengkap tentang kondisi kesehatan, pilihan pengobatan, serta risiko yang mungkin terjadi. *Prompt attention* mencerminkan kecepatan dan kesiapsiagaan tenaga kesehatan dalam merespon kebutuhan pasien. *Quality of basic amenities* mencakup kenyamanan fisik fasilitas, seperti kebersihan, privasi, dan kenyamanan ruang tunggu. Selanjutnya, *access to social support* mengacu pada kemudahan pasien dalam mendapatkan dukungan dari keluarga atau komunitas selama proses pengobatan. Terakhir, *choice of provider* mengedepankan kebebasan pasien dalam memilih tenaga kesehatan atau institusi pelayanan. Ketujuh aspek ini secara signifikan membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan merupakan rumah sakit kelas C yang sudah terakreditasi, sehingga rumah sakit tersebut hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan karena rumah sakit tersebut tentunya memiliki persaingan yang sangat ketat dengan rumah sakit lain, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Maka dari itu, rumah sakit perlu adanya monitor dan evaluasi terhadap pelayanan yang mengacu kepada pasien. Pasien yang datang ke rumah sakit tentunya memiliki harapan agar pasien tersebut mendapat pelayanan yang baik, nyaman, dan sesuai yang ditawarkan oleh rumah sakit. Apabila rumah sakit tidak dapat memenuhi harapan pasien, maka pasien tersebut akan berpindah rumah sakit yang lebih baik.

Poliklinik dokter spesialis Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan terdiri dari 6 poliklinik yaitu poliklinik spesialis anak, bedah umum, internis, neurologi, obsgyn, dan paru. Data yang diperoleh dari poliklinik dokter spesialis Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poliklinik Dokter Spesialis selama 1 tahun terakhir (April 2024 - Maret 2025) sebanyak 24.728 orang. Jika dirata-ratakan kunjungan pasien rawat jalan di Poliklinik Dokter Spesialis setiap bulannya sebanyak 2.061 orang (data terlampir).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di Poliklinik Dokter Spesialis Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan melalui observasi dan wawancara terhadap 30 pasien yang sedang berobat jalan, mengungkapkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik dokter spesialis antara lain bahwa:

- (a) Masih kurangnya penjelasan yang diberikan oleh dokter dan perawat dalam hal pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan pasien serta pemberitahuan keterlambatan dokter, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien tersebut. Hal ini diasumsikan karena dokter sering kali dalam keadaan buru-buru dan beberapa perawat masih memiliki pengetahuan yang kurang, kemudian pemberitahuan keterlambatan diasumsikan karena kurangnya koordinasi antara dokter dengan perawat dimana masih ada gap diantara keduanya dan juga perawat masih ada rasa takut untuk menghubungi dokter yang bersangkutan,
- (b) Dokter dan perawat menyampaikan informasi tentang penyakit dan obat yang diberikan sering kali terbatas, hal ini terkait komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Hal ini diakibatkan banyaknya pasien sehingga hanya seperlunya saja dan ada batasan waktu dari dokter yang bersangkutan,
- (c) Pelayanan yang diberikan dokter masih kurang dimana hal ini terlihat dari ketidaksesuaian dan ketidaktepatan jadwal pemeriksaan dokter yang tertera. Hal ini diasumsikan oleh karena dokter terkendala perjalanan dari praktek rumah sakit lain dan waktu kunjungan di ruang rawat inap yang lama,
- (d) Tampak perilaku beberapa perawat yang kurang menguasai pelayanan sehingga kurang mampu melayani pasien. Dalam hal ini, beberapa perawat sering di rotasi dengan perawat yang belum ada pengalaman atau perawat baru,
- (e) Suasana ruang tunggu pasien yang kurang nyaman. Ruang tunggu pasien terkadang masih dipakai sebagai jalur transfer pasien rawat inap dan pasien mengeluh karena kurangnya sirkulasi udara serta tidak ada air conditioner yang membuat pasien semakin tidak nyaman,
- (f) Penampilan beberapa perawat yang kurang rapi. Pakaian beberapa perawat terlihat

kurang menarik dan terkesan kotor sehingga tampilan perawat tersebut di nilai kurang rapi dibandingkan rumah sakit lain,

- (g) Beberapa dokter dan perawat kurang peduli terhadap keadaan pasien dan keluarganya. Kepedulian dokter dan perawat terlihat dari perilaku yang acuh tak acuh kepada pasien sehingga terkadang menimbulkan keributan,
- (h) Sikap perawat yang kurang ramah, dimana terlihat perawat memilih-milih dalam bersikap apabila mengenali pasien dan keluarganya, ataupun pasien dan keluarganya yang sering mengadu ke atasan oleh karena ada unsur kedekatan dengan pemilik RS atau Direktur beserta jajarannya, yang seolah-olah terlihat adanya diskriminasi,
- (i) Lamanya pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam merespon dan menanggapi keluhan yang dialami pasien sehingga tidak memberikan kepuasan terhadap pasien. Hal ini diasumsikan karena proses penerimaan pasien kurang cepat dan tepat sehingga terkadang pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan,
- (j) Pasien masih kesulitan dalam menghubungi dokter dan perawat sehingga pasien terlihat dialihkan ke beberapa petugas terlebih dahulu. Dokter masih enggan memberikan nomor kontak dan perawat juga masih sulit menghubungi dokter, selain itu pasien juga kesulitan menghubungi perawat karena proses yang berbelit- belit.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis melihat bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih kurang memuaskan pasien poliklinik dokter spesialis sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengkaji kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan menggunakan teori *Health System Responsiveness* (HSR) dari WHO meliputi martabat (*dignity*), otonomi (*autonomy*), kerahasiaan (*confidentiality*), komunikasi (*communication*) perhatian yang cepat (*prompt attention*), kualitas fasilitas dasar (*quality of basic amenities*), akses terhadap dukungan sosial (*access to social support*), dan pilihan terhadap pemberi layanan (*choice of provider*).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Dokter Spesialis Di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat Tahun 2025.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah penelitian adalah apakah mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan tahun 2025.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat tahun 2025.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh berbagai dimensi mutu pelayanan, seperti martabat, otonomi, kerahasiaan, komunikasi, perhatian cepat, kualitas fasilitas dasar, akses dukungan sosial, dan pilihan pemberi layanan terhadap kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat tahun 2025.
2. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat tahun 2025.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan dan kemampuan peneliti dalam menerapkan teori mutu pelayanan serta mengasah keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang pelayanan kesehatan yang terkait dengan kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat Memberikan informasi empiris mengenai dimensi mutu pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di poliklinik dokter spesialis Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat.

3. Bagi Pasien

Mendorong perbaikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercipta pengalaman berobat yang lebih baik dan memuaskan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi awal dan sumber data sekunder yang dapat digunakan untuk penelitian lanjutan dengan lingkup yang lebih luas, pendekatan yang berbeda, atau pengembangan model evaluasi mutu pelayanan lainnya.