

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa New Normal saat ini, pelayanan klinik berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Peran Rumah Sakit sebagai penyedia layanan pengobatan, rehabilitasi, dukungan dan preventif. Rumah Sakit memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan, sehingga banyak cara untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan namun salah satu cara yang paling penting adalah dengan meningkatkan kesehatan. Masalah kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, sehingga kesehatan harus menjadi tanggung jawab setiap orang dan menjadi milik masyarakat.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 disebutkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap manusia ingat, bersedia dan mau hidup sehat (KEMENKES, 2020). Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut, berbagai upaya peningkatan kesehatan dilaksanakan secara terpadu, terkoordinasi dan menyeluruh. Rumah sakit adalah suatu lembaga kesehatan sebagai salah satu upaya tersebut karena memberikan pelayanan terbaik dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Beberapa pelayanan kesehatan di Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah adalah Rumah Sakit Kartini dan Rumah Sakit Az-zahra. Kedua rumah sakit tersebut merupakan Rumah Sakit Umum (RSU) dan berlokasi

di Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah. Rumah Sakit Kartini merupakan Rumah Sakit Umum (RSU) milik masyarakat dan rumah sakit tipe D yang didirikan pada tahun 2014 di Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah. Perawatan ini memberikan layanan dan dukungan perawatan kesehatan melalui layanan profesional medis, berkolaborasi dengan penyedia layanan kesehatan lain yang didukung oleh Rumah Sakit. Berdasarkan survei lapangan didapatkan informasi bahwa selain keuntungan bagi pasien Rumah Sakit Kartini, ada beberapa kerugian seperti Rumah Sakit tidak dilengkapi dengan ruang tunggu, toilet dan air bersih. Dokter, perawat dan staf ketika melayani pasien tidak secara tepat waktu. Hal ini berdampak pada mereka yang sabar dan loyal terhadap Rumah Sakit Kartini. Oleh karena itu, untuk mendukung peningkatan kualitas layanan (*servqual*) yang berkelanjutan, perlu dilakukan tinjauan berkala untuk mengukur kesinambungan kualitas layanan guna memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi secara konsisten. *Servqual* yang juga dikenal sebagai kualitas layanan merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas layanan perusahaan yang (Tjiptono & Chandra, 2016).

Saat ini banyak perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan dan Rumah Sakit menggunakan jasanya untuk menjaga kepuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang diperlukan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kesejahteraan pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dan mengurangi keluhan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

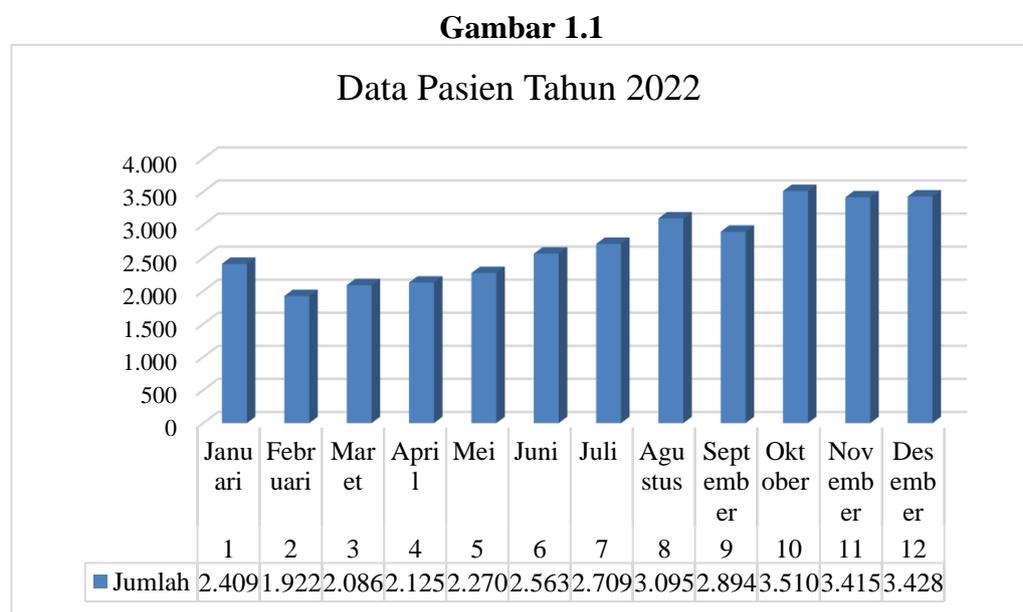
Fasilitas yang sempurna dan pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan Rumah Sakit. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan, perusahaan atau dukungan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka pelanggan akan meninggalkan Rumah Sakit dan tidak menggunakan jasa Rumah Sakit. Keduanya mendukung manajemen Rumah Sakit dalam merencanakan dan menginformasikan pelanggan tentang seberapa baik layanan, fasilitas, dan dukungan yang tersedia di Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Rumah Sakit Kartini memiliki *ambulance*, UGD, IGD, apotek, ruang bersalin, kantor, pemeriksaan kesehatan, keluarga berencana (KB), klinik kehamilan, klinik anak, ruang operasi, rehabilitas jantung untuk lansia, bidan dan perawat, dokter umum, dan kamar jenazah. Rumah sakit juga menawarkan layanan medis seperti laboratorium, radiologi, USG (US), elektrokardiogram (EKG) dan terapi fisik. Terdapat pelayanan medis seperti perawatan khusus/intensif (HCU, ruang khusus, perinatal) dan perawatan medis umum (ruang medis VIP, kelas medis I, kelas medis II, kelas medis III). Di sini terdapat sembilan dokter spesialis seperti kebidanan dan kandungan, penyakit dalam, anak, bedah, saraf, radiologi, rehabilitas medik, dan gigi.

Di Rumah Sakit Kartini, jumlah pasien yang datang setiap harinya berbeda karena kebutuhan kesehatan masyarakat juga berbeda, dan kualitas pelayanan menjadi salah satu alasan mengapa pasien datang kembali untuk berobat. Kualitas pelayanan adalah suatu rencana dari proses pemasaran

guna menciptakan kepuasan pelanggan karena kualitas yang baik. Kualitas itulah yang membuat pasien merasa puas dan membuat pelayanan rumah sakit terjangkau kembali, sehingga penting untuk membangun proses bisnis yang menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut terbukti dengan jumlah pasien yang mengalami naik turun dalam penggunaan jasa Rumah Sakit Kartini pada tabel sebagai berikut :



Sumber : Data diolah dari Rumah Sakit Kartini Kalirejo 2022

Dari jumlah tersebut pasien yang menggunakan jasa layanan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo paling banyak pada bulan Oktober yaitu sebesar 3,510 sedangkan yang paling sedikit pada Februari yaitu sebesar 1,922. Kenaikan dan penurunan jumlah pasien kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang masih kurang diperhatikan oleh Rumah Sakit kepada pasiennya. Oleh sebab itu dengan banyaknya pelayanan kesehatan maka Rumah Sakit Kartini harus menjaga kualitas pelayanan. Salah satu cara untuk mengukur *servqual* adalah dengan menggunakan *Importance Performance*

Analysis (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kedua metode ini menggunakan model kepuasan pelanggan ekspektasi dan realita (Rangga, A. et al., 2020). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode deskriptif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap karakteristik pelayanan yang diberikan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode untuk mengukur kepuasan pasien dengan menentukan pentingnya atribut kualitas layanan yang dievaluasi (Prakasa, 2014).

Mengukur tingkat kepuasan pasien sangat penting dalam mengevaluasi kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Hasil survei kepuasan ini dapat digunakan sebagai pedoman pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi harapan dan keinginan pasien guna menghadirkan kepuasan dan loyalitas kepada pasien. Oleh karena itu berdasarkan definisi di atas, diperlukan suatu penelitian untuk mengevaluasi kepuasan pengunjung rumah sakit dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT KARTINI KALIREJO DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)”**.

B. Rumusan Masalah

Dari pernyataan pokok di atas, pertanyaan pokok penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kartini Kalirejo dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) ?

C. Batasan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan di latar belakang, penulis membatasi pertanyaan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Rumah Sakit Kartini Kalirejo

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Kartini Kalirejo untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pasien.

3. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dan menjadi proses publikasi.