

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Fungsi dan peran rumah sakit yaitu sebagai sarana dalam penyedia layanan kesehatan seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan serta rawat darurat. Peranan rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan ialah melakukan kegiatan pencegahan dan penyembuhan dalam bentuk pelayanan kesehatan baik badan maupun jiwa serta memberikan rujukan (Peraturan Pemerintah RI, 2016).

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan rawat jalan spesialistik yang dilaksanakan dirumah sakit. Ketersediaan rawat jalan untuk rumah sakit khusus disesuaikan dengan spesifikasi dari rumah sakit tersebut. Standar minimal adanya pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah kesehatan anak, penyakit dalam, kebidanan, dan bedah (Ristya Widi Endah Yani, 2021). Proses pelayanan rawat jalan dimulai ketika seorang pasien mengambil nomor antrian pendaftaran dibagian administrasi sampai mendapatkan dokumen rekam medis. Dalam proses tersebut akan tercermin layanan rawat jalan pada sebuah rumah sakit (Kariema *et al.*, 2020).

Pelayanan rawat jalan yang diberikan kepada pasien harus mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan rawat jalan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien sehingga akan membantu manajemen rumah sakit dalam mencapai mutu yang diharapkan (Nursalam, 2011). Hasil penelitian Pasalli' & Patattan, (2021) menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas mutu dengan kepuasan pasien. Semakin baik mutu layanan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk mutu layanan yang diberikan maka akan semakin menurun juga kepuasan pasien. Pandangan pasien terhadap kualitas atau mutu pelayanan sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi prosedur pengobatan yang dianjurkan. Selain itu pasien yang merasa puas akan datang berobat kembali (Pohan, 2012). Hasil penelitian Etlidawati & Handayani, (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang digunakan yaitu metode analisis dengan menghitung jawaban dari setiap responden lalu dideskripsikan (Vidiati et al., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sipatu et al., (2021) dengan judul penelitian gambaran kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Anutapura Palu menunjukkan bahwa semua dimensi menghasilkan bahwa secara keseluruhan pelayanan kesehatan di RSUD Anutapura Palu adalah baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil dimensi kehandalan pelayanan sebesar 80,2%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,3%, jaminan pelayanan sebesar 77,2%, perhatian pelayanan sebesar 72,8% dan penampilan pelayanan sebesar 72,8%. Hasil penelitian yang dilakukan Gulo, (2022) menunjukkan hasil bahwa mayoritas pasien menyatakan setiap dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *attention*, dan *appearance* sangat baik. Penelitian ini menggunakan *multiple linier regression*. Rumah sakit berharap bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak Salemba bergerak di bidang pelayanan Kesehatan dan merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Wilayah Kota Jakarta dan sekitarnya. Kualifikasi rumah sakit Abdul Radjak dinyatakan sebagai rumah sakit tipe B dan mempunyai kapasitas sesuai dengan SK 161 bed. Asuransi Mandiri Inhealth merupakan perusahaan yang bekerja sama dan memberikan pelayanan asuransi kesehatan komersial kepada karyawan perusahaan. Hasil wawancara dengan bagian SDM pelayanan kesehatan asuransi mandiri inhealth menyatakan bahwa terdapat keluhan dari pasien asuransi mandiri inhealth mengenai lamanya proses penjaminan administrasi pada kasir Rumah Sakit DrAbdul Radjak. Meskipun pasien mandiri inhealth memiliki counter mandiri inhealth akan tetapi untuk proses pelayanan dari jasa dokter, jasa perawat, jasa farmasi serta petugas kasir pasien mandiri inhealth dilayani sama seperti pasien umum atau pasien asuransi lainnya tidak ada perbedaan yang didapatkan. Mandiri inhealth dipilih dikarenakan masih adanya masalah yang terjadi pada pelayanan mandiri inhealth meskipun secara fasilitas sudah mempunyai keunggulan dibanding pasien dengan menggunakan BPJS. Hal ini tentu menarik untuk dilakukan penelitian untuk ditinjau secara mendalam tentang permasalahan

yang terjadi. Selain itu, mandiri inhealth dipilih dikarenakan masih sedikit yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pada pasien mandiri inhealth sehingga penelitian ini bias dijadikan pembandingan dengan penelitian lainnya yang menggunakan BPJS.

Hasil survey awal tersebut didukung dengan data kunjungan pasien mandiri inhealth dari periode Januari – Mei 2023. Data kunjungan menunjukkan pada bulan Januari terdapat 49 kunjungan. Kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan pada bulan Februari yaitu sebanyak 40 kunjungan, lebih sedikit dibanding dengan bulan Januari. Meskipun pada periode Maret kunjungan pasien mengalami kenaikan yang signifikan yaitu sebanyak 61 kunjungan, akan tetapi pada bulan April mengalami penurunan yang signifikan juga yaitu sebanyak 41 kunjungan. Lalu pada periode Mei kunjungan pasien kembali meningkat menjadi 65 kunjungan. Hal itu dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien mandiri inhealth tidak stabil. Ada kemungkinan salah satu faktor yang membuat kunjungan pasien tidak stabil dikarenakan adanya pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan.

Survey awal di RS Abdul Radjak Salemba dilakukan pada tanggal 13 April 2023 dan pengisian kuesioner terhadap 10 orang pasien asuransi Mandiri Inhealth yang berkunjung ke instalasi rawat jalan dan sudah dilayani. Survey pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berkaitan tentang kualitas pelayanan yang mengukur tiap dimensi dengan total jumlah pertanyaan sebanyak 27 pertanyaan yang didalamnya terdapat 6 pertanyaan untuk dimensi *tangible*, 7 pertanyaan untuk dimensi *reliability*, 4 pertanyaan pada dimensi *responsiveness*, 5 pertanyaan pada dimensi *emphaty* dan 5 pertanyaan pada dimensi *assurance*.

Hasil survey awal menunjukkan bahwa nilai mean pada dimensi *tangible* sebesar 22,30, nilai median 24,00, pada dimensi *reliability* nilai mean sebesar 26,30, nilai median sebesar 27,50. Lalu pada dimensi *responsiveness* nilai mean sebesar 14,50, nilai median sebesar 15,50, sedangkan pada dimensi *emphaty* nilai mean sebesar 19,00, median sebesar 20,00. Dimensi terakhir ialah dimensi *assurance* dengan nilai mean sebesar 18,90, nilai median sebesar 20,00.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan**

Pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak Tahun 2023”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak adalah salah satu provider rekanan Asuransi Mandiri Inhealth yang cukup besar. Hal ini didukung juga dari hasil wawancara dengan SDM pelayanan Kesehatan asuransi mandiri inhealth yang terdapat keluhan pada proses penjaminan administrasi yang lama. Artinya, dari hasil wawancara dengan SDM pelayanan Kesehatan asuransi mandiri inhealth adanya masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan, karna pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan minat pasien untuk datang kembali. Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan kepada 10 pasien maka didapatkan hasil paling tinggi pada dimensi *reliability* dengan jumlah 7 pertanyaan dan hasil nilai mean sebesar 26,30, nilai median sebesar 27,50. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak Tahun 2023”.**

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak Tahun 2023?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023 dimensi *tangible*?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023 dimensi *reliability*?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023 dimensi *responsiveness*?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023 dimensi *Emphaty*?
6. Bagaimanakah kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023 dimensi *Assurance*?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak Tahun 2023.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui dimensi *Tangible* tentang kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023.
- b. Mengetahui dimensi *Reliability* tentang kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023.
- c. Mengetahui dimensi *Responsiveness* tentang kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023.
- d. Mengetahui dimensi *Empathy* tentang kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023.
- e. Mengetahui dimensi *Assurance* tentang kualitas pelayanan rawat jalan pada pasien asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Abdul Radjak tahun 2023.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk dapat menambah pengetahuan dan pemahaman ilmiah, serta diharapkan mampu mengutarakan asumsi terkait permasalahan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

1.5.2 Manfaat bagi Universitas

Manfaat bagi Universitas, penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai gambaran tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Abdul Radjak. Sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan pengetahuan teoritis dalam kenyataan di lapangan.

1.5.3 Manfaat bagi Rumah Sakit Abdul Radjak

Manfaat bagi Rumah Sakit Abdul Radjak adalah diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga

diharapkan berkurangnya jumlah keluhan dan diharapkan juga jumlah pasien dapat terus meningkat setiap bulannya.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan pada peserta asuransi Mandiri Inhealth di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak Tahun 2023. Penelitian dilakukan April 2023 sampai Agustus 2023. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. Abdul Radjak dengan subjek penelitian pasien rawat jalan peserta asuransi Mandiri Inhealth yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini didasarkan oleh terdapatnya 4 dimensi yang memiliki hasil negatif pada hasil perhitungan gap antara lain yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Hal tersebut berdasarkan pada hasil survei pendahuluan dengan alat ukur kuesioner yang sudah dilakukan kepada 10 orang pasien asuransi Mandiri Inhealth. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Besar sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 33 sampel, dan cara pengambilan data pada penelitian ini adalah data primer yaitu memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan peserta asuransi mandiri inhealth.