

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah menawarkan asuransi kesehatan melalui perawatan medis berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pasien. Tetapi pada kenyataannya, masih ada pelayanan kesehatan dengan prosedur yang kurang informatif, berbelitbelit, kurang transparan, fasilitas yang terbatas, kurang konsisten, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Menurut Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2020), terdapat sebanyak 215 laporan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan dengan 38% diantaranya dugaan penyimpangan prosedur. Secara umum, layanan kesehatan diyakini jauh dari cita-cita tata pemerintahan yang baik. Upaya perbaikan terus menerus dan berkesinambungan harus dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan jika masih ada kekhawatiran atau masalah masyarakat. Sistem manajemen sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang profesional, yang dikelola oleh institusi yang bereputasi baik, merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan. Sebab penyelenggara layanan kesehatan oleh lembaga yang memiliki kredibilitas akan meningkatkan mutu pelayanan yang pada akhirnya bisa mendukung pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Sesuai dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), pelayanan kesehatan yang berkualitas juga harus tersedia, berkelanjutan, dapat diterima dan tepat, mudah dijangkau, mudah dijangkau, dan murah.

Rumah sakit berfungsi sebagai fasilitas utama masyarakat untuk layanan kesehatan masyarakat dan sebagai lokasi penyedia layanan kesehatan yang canggih. Rumitnya ini diakibatkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 159B Tahun 1998, yang menetapkan bahwa rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan dapat dimanfaatkan untuk penelitian dan pendidikan profesi kesehatan. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit dapat memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu,

tidak diskriminatif, dan efisien dengan mengutamakan kebutuhan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit sebagaimana diatur dalam UU No. 2009 Pasal 1 Tentang Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Soemarmo, penyelenggara pelayanan kesehatan yang diawasi oleh pemerintah kabupaten dan terletak di jantung Kabupaten Wonogiri, menerima izin operasional dari Menteri Kesehatan pada tanggal 13 Januari 1956. Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan membangun kebahagiaan pasien untuk masa kini dan masa depan, akuntabilitas RSUD Wonogiri yang tinggi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting. RSUD Wonogiri khususnya Poli Dalam harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat luas dalam hal jenis, kaliber, dan volume pelayanan yang diharapkan oleh pasiennya. Menurut data arsip RSUD Kabupaten Wonogiri yang berobat di Poli Dalam pada tahun 2019 sebanyak 12.353 pasien, kemudian pada tahun 2020 terdapat 14.591 pasien, dan pada tahun 2021 sebanyak 14.684 pasien. Hal tersebut menjelaskan bahwa pada saat ini banyak masyarakat terserang penyakit non infeksi, dapat dibuktikan bahwasanya dari tahun ke tahun jumlah pasien Poli Dalam semakin meningkat. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatan jumlah pasien disetiap tahunnya, maka RSUD Kabupaten Wonogiri perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya dan untuk mengetahui akan hal itu diperlukan survei kepuasan masyarakat guna memastikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran menyeluruh yang menilai seberapa puas masyarakat dengan tingkat kemampuan penyedia layanan publik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Tujuannya antara lain mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing komponen penyelenggara pelayanan publik serta menilai efektivitas penyelenggara pelayanan yang telah dilakukan oleh unit pelayanan publik. secara berkala. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam dan karakteristiknya yang khas, maka perlu menyesuaikan pedoman dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RB, PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017, tentang Pedoman

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. , guna memberikan pedoman yang dijadikan acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan.

Metode eksplanatori sekuensial, yang menggabungkan desain penelitian kualitatif dan kuantitatif, digunakan dalam penelitian Rensiner (2018), “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis,” untuk menganalisis kepuasan pasien di rumah sakit. Ditemukan bahwa masih terdapat beberapa masalah kualitas pelayanan yang berdampak negatif terhadap kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Ahmad Darwis.

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah ukuran kepuasan pelanggan total yang memperhitungkan pentingnya karakteristik yang dinilai dari suatu produk atau layanan (Bhote, 1996). Strategi ini menawarkan informasi yang tepat tentang tingkat kepuasan pelanggan, memungkinkan organisasi untuk melakukan evaluasi berkala pada titik waktu tertentu untuk memperkuat apa yang kurang dan meningkatkan layanan yang dipandang baik oleh pelanggan.

Setelah menghitung nilai *Customer Satisfaction Index*, langkah selanjutnya yang perlu dilakukan oleh peneliti yaitu menghitung nilai selisih antara harapan dan kenyataan untuk mencari nilai median. Atribut pertanyaan yang memiliki nilai diatas median dijadikan sebagai indikator pertanyaan yang kemudian akan diproses menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Matematikawan Thomas L. Saaty adalah pencipta teknik *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Dengan menetapkan hierarki kriteria, pemangku kepentingan, dan hasil serta dengan mempertimbangkan berbagai faktor untuk menetapkan bobot atau prioritas, teknik AHP, menurut Romindo (2021), membantu dalam pemecahan masalah yang rumit. Teknik *Analytical Hierarchy Process* memiliki keunggulan dapat menyelesaikan masalah dengan banyak tujuan dan banyak kriteria, yang kemudian disusun dalam struktur hierarki (Falatehan, 2016). Metode *Analytical Hierarchy Process* digunakan penulis karena dapat membantu dalam pemecahan masalah yang kompleks (pelayanan terdiri dari sejumlah dimensi dan atribut) dengan membangun hierarki untuk

mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan pelanggan pada Poli Dalam RSUD dr. Sudirman Mangun Soemarmo, Dinas Kabupaten Wonogiri. Metode ini juga digunakan oleh penulis karena bertujuan untuk mengetahui prioritas indikator pelayanan yang perlu diperbaiki oleh pihak RSUD dr. Soediran Mangun Soemarmo Kabupaten Wonogiri agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik.

Penulis ingin melakukan penelitian yang diberi judul “Analisis *Customer Satisfaction Index* Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Penentuan Prioritas Pelayanan Kesehatan dengan *Analytical Hierarchy Process* di RSUD Kabupaten Wonogiri” berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pasien rawat jalan di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri?
2. Bagaimana analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*?
3. Bagaimana analisis urutan prioritas indikator pelayanan yang perlu diperbaiki oleh RSUD Kabupaten Wonogiri berdasarkan analisis *Analytical Hierarchy Process*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah adalah:

1. Mendeskripsikan karakteristik pasien rawat jalan di di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index*.
3. Menganalisis urutan prioritas indikator pelayanan yang perlu diperbaiki oleh RSUD Kabupaten Wonogiri berdasarkan analisis *Analytical Hierarchy Process*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Mengetahui permasalahan yang dialami pasien dengan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan Poliklinik Dalam RSUD Wonogiri.
 2. Mengembangkan pengetahuan, kajian, dan pemahaman mengenai metode *Customer Satisfaction Index* dan metode *Analytical Hierarchy Process*.
 3. Menerapkan konsep dan informasi yang dipelajari dalam perkuliahan dengan masalah dunia nyata yang muncul di instansi.
 4. Dapat berfungsi sebagai panduan dan titik perbandingan bagi akademisi lain yang tertarik untuk membuat topik penelitian dan percakapan yang relevan.
- b. Bagi RSUD Kabupaten Wonogiri
 1. Bahan masukan dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan Poli Dalam RSUD Wonogiri dalam rangka peningkatan, peningkatan, dan pengembangan mutu pelayanan.
 2. Dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari kualitas pelayanan yang diterapkan Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri.

1.5 Batasan Masalah

Masalah yang diangkat dalam skripsi ini dibatasi oleh fokus responden pada pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat jalan di Poliklinik Dalam RSUD Wonogiri. Kemudian untuk data penelitian dalam skripsi ini diambil pada tahun 2022.