

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan inti dari kualitas pelayanan kesehatan karena menentukan keberlanjutan pemanfaatan layanan, kepercayaan masyarakat, serta efektivitas sistem kesehatan secara keseluruhan (Batbaatar et al., 2017). Dalam konteks pembangunan kesehatan, kesehatan yang baik meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, dan mendorong produktivitas, sehingga kepuasan pasien atas pelayanan menjadi salah satu indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan yang berkontribusi pada stabilitas sosial-ekonomi (Putri & Sonia, 2021).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi subjektif yang kompleks terhadap pengalaman pelayanan yang diterimanya, mencakup aspek kualitas teknis, hubungan interpersonal, dan lingkungan fisik tempat pelayanan diberikan (Donabedian, 2005). Menurut teori *disconfirmation of expectations*, kepuasan terjadi ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien; sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan melahirkan ketidakpuasan (Oliver, 2014). Dalam konteks rumah sakit, pasien akan merasa puas ketika pelayanan, fasilitas, dan perilaku tenaga kesehatan selaras dengan visi, misi, dan standar pelayanan rumah sakit, sementara kesenjangan antara harapan dan kenyataan dapat membuat pasien enggan kembali berobat (Batbaatar et al., 2017). Kepuasan pasien rawat jalan menjadi semakin strategis karena kelompok ini

memiliki mobilitas dan pilihan yang lebih besar untuk berpindah ke fasilitas lain bila merasa tidak puas (Sofaer & Firminger, 2005).

Kerangka konseptual kepuasan pasien yang banyak digunakan adalah model yang dikembangkan Snyder dan Wright (1976) serta Ware et al. (1983) melalui Patient Satisfaction Questionnaire, yang mengidentifikasi dimensi perilaku interpersonal, kualitas teknis, aksesibilitas dan kenyamanan, aspek keuangan, lingkungan fisik, komunikasi, waktu yang dihabiskan dengan dokter, dan kepuasan umum (Imaninda & Azwar, 2018). Dimensi-dimensi ini saling berinteraksi dan bersama-sama membentuk persepsi kepuasan, sehingga ketidakpuasan pada satu dimensi misalnya akses atau waktu tunggu dapat menurunkan kepuasan keseluruhan meskipun aspek teknis dinilai baik (Ware et al., 1983). Dalam ranah kualitas pelayanan, Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang memuat lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, yang terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan (Ronzon et al., 2025).

Berbagai penelitian empiris menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan, baik di tingkat klinik maupun rumah sakit. Studi Pratiwi et al. (2024) melaporkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan lebih dari 50% variasi kepuasan pasien di rumah sakit, menunjukkan besarnya peran kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan. Penelitian Riska Meilinawati (2023) di Puskesmas Cawas II menemukan korelasi kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($r=0,757$; $p<0,05$) dengan kontribusi 59,6%, yang memperkuat argumen bahwa intervensi pada

dimensi kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan (Riska Meilinawati, 2023). Penelitian lain, misalnya Diniyah (2022) di Klinik Trias Medika dan Manuhuwa (2020) di RSGM Unsyiah, juga menunjukkan bahwa kategori kualitas pelayanan yang baik cenderung diikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi, dengan hasil uji statistik (chi-square) yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan (Diniyah, 2022). Temuan-temuan ini menguatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi kunci untuk meningkatkan kepuasan dan menurunkan ketidakpuasan pasien secara sistematis.

Namun demikian, bukti nasional menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih merupakan tantangan serius yang bersifat multidimensional. WHO (2020) memperkirakan bahwa sekitar 8,4 juta kematian di negara berpenghasilan rendah dan menengah berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang buruk, yang menunjukkan bahwa masalah kualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada luaran kesehatan yang fatal (WHO, 2020). Di Indonesia, keluhan pasien banyak terkait waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif, responsivitas petugas yang rendah, dan keterbatasan fasilitas, yang tercermin misalnya dalam studi Manzilah et al. (2025) di sebuah rumah sakit, dimana 19,4% dari 1.063 pasien mengajukan komplain dengan faktor dominan berupa kebersihan ruangan, responsivitas, fasilitas yang kurang memadai, keterbatasan SDM, dan ketidakjelasan informasi (Manzilah et al., 2025). Penelitian Diniyah (2022) di Klinik Trias Medika juga melaporkan bahwa pasien menyoroti fasilitas, perlengkapan, dan komunikasi sebagai sumber utama ketidakpuasan dan sebagian menyatakan enggan kembali karena komunikasi

petugas yang kurang baik, sedangkan Manuhuwa (2020) menemukan bahwa kurangnya responsivitas, ketidaksesuaian jadwal dokter, dan keterbatasan fasilitas memicu frustrasi pasien (Diniyah, 2022).

Studi internasional semakin mengkonfirmasi pola serupa, yaitu bahwa ketidakpuasan pasien sering terkonsentrasi pada dimensi waktu tunggu, komunikasi, dan aksesibilitas meskipun kepuasan dilaporkan cukup tinggi. Penelitian Afolabi et al. (2022) terhadap 384 pasien di Nigeria menemukan bahwa 54,17% responden tidak puas terhadap layanan rumah sakit, dengan penyebab utama berupa waktu tunggu lebih dari satu jam, kurangnya respons tenaga kesehatan, minimnya penjelasan tentang tes dan kondisi, serta perilaku petugas yang tidak ramah (Afolabi et al., 2022). Meta-sintesis kualitatif oleh Johansson et al. (2023) terhadap 24 studi keluhan pasien mengidentifikasi empat tema besar pengalaman negatif, yakni masalah akses terhadap layanan, kegagalan memperoleh informasi yang memadai, pengalaman perawatan yang tidak sesuai dan perlakuan buruk, serta rendahnya kepercayaan terhadap penyedia layanan (Johansson et al., 2023). Pengalaman negatif tersebut dilaporkan tidak hanya berdampak pada kondisi fisik dan psikologis pasien, tetapi juga menghambat keterlibatan aktif pasien dalam pengelolaan perawatan mereka sendiri (Johansson et al., 2023).

Dalam kerangka kualitas pelayanan, Parasuraman dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pasien dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan; bila pelayanan yang diterima setara atau melebihi harapan, maka akan tercipta kepuasan (Asnawi, 2017). Dimensi SERVQUAL yang meliputi reliability, empathy,

tangibles, assurance, dan responsiveness telah digunakan secara luas untuk mengukur kualitas pelayanan rumah sakit dan terbukti memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien (Manzilah, 2025). Mayoritas artikel yang mengkaji model SERVQUAL melaporkan bahwa kelima dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap, dan menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas (Ronzon et al., 2025).

Keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit sangat erat karena dimensi kualitas yang baik, seperti keramahan petugas, profesionalisme tenaga medis, fasilitas fisik yang memadai, serta perhatian terhadap kebutuhan individu pasien, berkontribusi langsung pada kepuasan yang tinggi (Pratiwi et al., 2024). Sebaliknya, hambatan pada aspek administrasi seperti kelengkapan rekam medis, kejelasan prosedur, serta waktu tunggu yang panjang dapat menurunkan kepuasan meskipun kualitas klinis sudah baik (Yuhelmi, 2024). Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang optimal – baik pada dimensi teknis maupun nonteknis – merupakan prasyarat utama untuk membangun dan mempertahankan kepuasan pasien, sehingga perbaikan berkelanjutan pada keandalan administrasi, motivasi dan komunikasi petugas, serta efisiensi alur pelayanan menjadi langkah penting (Ronzon et al., 2025).

Urgensi penelitian ini secara khusus berangkat dari fenomena ketidakpuasan pasien yang masih muncul di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk di RSUD Krikilan, terutama terkait dimensi kualitas teknis, kelengkapan informasi, waktu tunggu, aksesibilitas, dan kenyamanan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan

prosedur pendaftaran. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pasien kontrol menilai pelayanan belum optimal; sikap interpersonal dan durasi konsultasi dirasakan terlalu singkat, informasi sering kali tidak tersampaikan secara lengkap, sementara di sisi lain lingkungan fisik dinilai cukup nyaman dan biaya dianggap terjangkau, namun keluhan mengenai jarak, transportasi, dan lamanya waktu tunggu masih sering muncul berdasarkan dari observasi awal di RSUD Krikilan. Pola ini sejalan dengan temuan di berbagai studi bahwa meskipun kepuasan tingkat pemenuhan kebutuhan pasien kontrol rawat jalan sering dilaporkan cukup baik, ketidakpuasan justru terkonsentrasi pada dimensi tertentu seperti waktu tunggu, aksesibilitas, prosedur administrasi, dan kenyamanan fasilitas.

Dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menguji hubungan antara dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien secara umum atau menilai kesenjangan (gap) kualitas pelayanan tanpa memfokuskan secara spesifik pada kombinasi dimensi yang paling dikeluhkan pasien rawat jalan, penelitian ini menawarkan beberapa kebaruan (research gap). Pertama, sebagian besar studi di Indonesia seperti Riska Meilinawati (2023), Diniyah (2022), Manuhuwa (2020), dan Manzilah et al. (2025) berfokus pada pengukuran hubungan atau kontribusi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Puskesmas, klinik, atau rumah sakit lain, namun belum secara spesifik mengkaji pasien kontrol rawat jalan di RSUD Krikilan dengan karakteristik masalah yang menonjol pada kualitas teknis, informasi, waktu tunggu, dan aksesibilitas (Riska Meilinawati, 2023; Diniyah, 2022; Manuhuwa, 2020; Manzilah et al., 2025). Kedua, penelitian terdahulu umumnya mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam satu kali

pengukuran survei, sementara penelitian ini dilakukan untuk menggabungkan temuan kualitatif awal (wawancara dan observasi) tentang keluhan spesifik pasien ke dalam rancangan instrumen kuantitatif, sehingga analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih terkonsep dan berorientasi pada masalah utama di RSUD Krikilan.

Ketiga, sejumlah kajian internasional menemukan bahwa meskipun kepuasan cukup tinggi, dimensi aksesibilitas dan kenyamanan serta waktu tunggu sering menjadi determinan ketidakpuasan yang paling kuat, namun belum banyak studi yang secara eksplisit memposisikan dimensi-dimensi ini sebagai fokus utama analisis dalam konteks rumah sakit daerah di Indonesia (Ferreira et al., 2023). Penelitian ini memusatkan perhatian pada dimensi kualitas teknis, kelengkapan informasi, sikap interpersonal, waktu tunggu, prosedur pendaftaran, dan aksesibilitas sebagai faktor yang diduga paling berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien, sehingga diharapkan dapat mengisi kekosongan penelitian dan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang determinan kepuasan pasien kontrol rawat jalan di RSUD Krikilan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi teoritis dan praktis untuk mengukur secara objektif pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Krikilan, sekaligus mengidentifikasi dimensi mana yang menjadi sumber ketidakpuasan terbesar. Secara praktis, hasil penelitian akan memberikan gambaran statistik dan analisis empiris mengenai aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, yang dapat digunakan manajemen rumah sakit untuk menyusun prioritas perbaikan dan kebijakan yang

berbasis data, terutama pada aspek waktu tunggu, aksesibilitas, alur pendaftaran, dan kelengkapan informasi. Dalam jangka panjang, upaya perbaikan berkelanjutan pada dimensi-dimensi tersebut diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat kepercayaan masyarakat, memperbaiki citra rumah sakit, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yang berkeadilan dan berorientasi pada pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah “Apakah terdapat peran kualitas pelayanan Keperawatan jalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit umum ?”.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien kontrol pada rumah sakit umum x.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta sebagai acuan atau bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi rumah sakit untuk membantu dalam memberikan kualitas pelayanan keperawatan bagi rumah sakit agar sesuai dengan yang diharapkan dalam mencapai tujuannya.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian berdasarkan pada penelitian sebelumnya memiliki tema yang sama terkait “Peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit umum x di kabupaten x”

1. Taslimah (2019) melakukan penelitian berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gojek Dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta Berdasarkan hasil penelitian Taslimah (2019) perhitungan teknik analisis nonparametric dari Spearman's rho diketahui bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,653 dengan nilai sig. 0,000 ($p < 0,01$) maka dapat dikatakan ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan gojek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas psikologi universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen dan begitu pula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis peneliti ajukan diterima
2. (Sari, 2021) melakukan studi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan mengkaji beberapa aspek, yaitu: (1) kualitas pelayanan; (2)

kepuasan pasien; (3) loyalitas pasien; serta (4) hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung, baik secara simultan maupun parsial. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan beserta pihak-pihak terkait di rumah sakit tersebut dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Sebaliknya, kepuasan pasien memberikan pengaruh positif dan terbukti lebih dominan dalam meningkatkan loyalitas pasien dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Secara umum, loyalitas pasien di rumah sakit ini sudah berada pada kategori baik. Jika ditinjau secara simultan, kedua variabel berpengaruh terhadap loyalitas, namun secara parsial, kepuasan pasien lebih berperan besar. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi faktor utama yang harus diprioritaskan untuk memperkuat loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

3. Jurnal yang ditulis oleh Nabilla (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur ada tidaknya pengaruh secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 100 dan menggunakan purposive sampling. Sehingga hasil penelitian bahwa nilai signifikansi untuk uji F sebesar 0,000 dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan oleh

variabel kualitas pelayanan Kesehatan terhadap variabel kepuasan pasien JKN. Selain itu, kualitas pelayanan Kesehatan memberikan pengaruh simultan secara positif terhadap kepuasan pasien JKN sebesar 78,1% dan 21,9% lainnya berpengaruh terhadap variabel lain diluar penelitian ini.

4. (Ronzon et al., 2025) melakukan studi berjudul “Studi mengenai kepuasan pasien rawat jalan di kota Sorong”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada pasien rawat jalan rumah sakit di Kota Sorong. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode cross-sectional. Jumlah sampel penelitian ini berjumlah 150 pasien rawat jalan pada rumah sakit di Kota Sorong. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada rumah sakit di Kota Sorong. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literasi untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang pelayanan kesehatan, serta dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
5. (Riska Meilinawati, 2023) melakukan studi berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II”. Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian dari pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Sementara itu, kepuasan pasien muncul dalam bentuk perasaan senang, kecewa, atau sedih setelah menerima

pelayanan tersebut. Seiring meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan, upaya peningkatan fungsi pelayanan menjadi penting untuk mencapai kepuasan pasien. Di Puskesmas Cawas II, capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada tahun 2020 tercatat sebesar 71,48% dan meningkat menjadi 84,06% pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis hubungan antara mutu layanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, menggunakan metode Quota Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Hasil uji bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,00$ dan $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$). Nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,757, yang termasuk kategori “hubungan kuat”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II..

Berdasarkan dari hasil penjelasan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki keaslian pada pemilihan konteks RSUD Krikilan sebagai rumah sakit daerah, fokus khusus pada pasien kontrol rawat jalan, penekanan pada dimensi kualitas pelayanan keperawatan yang paling banyak dikeluhkan pasien (seperti kualitas teknis, kelengkapan informasi, waktu tunggu, prosedur administrasi, dan aksesibilitas), serta penggunaan rancangan kuantitatif korelasional yang didahului eksplorasi kualitatif (wawancara dan observasi) untuk menyusun instrumen yang lebih sesuai dengan masalah utama di lapangan. Dengan

demikian, penelitian ini mengisi kekosongan kajian yang belum banyak membahas secara spesifik peran kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien kontrol rawat jalan di rumah sakit daerah seperti RSUD Krikilan.

