

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit berfungsi sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan perawatan komprehensif bagi pasien, termasuk perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, kepemimpinan yang efektif dalam rumah sakit menjadi sangat penting. Kepemimpinan ini dipengaruhi oleh sinergi positif antara pemilik rumah sakit, direktur rumah sakit, para pemimpin di rumah sakit, dan kepala unit pelayanan. Direktur rumah sakit, bersama dengan timnya, bertanggung jawab mengelola operasional rumah sakit, mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan, serta mengelola berbagai aspek seperti mutu dan keselamatan pasien, kontrak, dan sumber daya (KARS, 2017).

Sayangnya, sekitar 30% dari rumah sakit di Indonesia belum mematuhi standar pelayanan minimum. Dirjen Bina Pelayanan Medik mencatat bahwa sekitar 20% hingga 30% dari lebih dari 1.000 rumah sakit masih belum mencapai standar minimum pelayanan. Hal ini terutama terjadi pada rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal tidak hanya mencakup layanan kepada masyarakat, tetapi juga melibatkan fasilitas fisik dan peralatan. Termasuk dalam kriteria ini adalah bangunan dan perlengkapan yang dimiliki oleh rumah sakit. Menurut data dari Dinas Kesehatan Propinsi Papua, jumlah

kunjungan pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (Dinkes Propinsi Papua, 2019, 2020, 2021).

Namun, berdasarkan rekapitulasi data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jayawijaya mengenai kunjungan pasien rawat jalan di semua rumah sakit Kabupaten, Rumah Sakit Umum Daerah Wamena mengalami penurunan kunjungan pasien selama tiga tahun berturut-turut, mulai dari tahun 2019 hingga tahun 2021, termasuk pasien umum, pasien Askes/BPJS, dan pemegang Kartu Indonesia Sehat. Penurunan ini mencakup jumlah pasien lama yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien baru pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Wamena (Dinkes Jayawijaya, 2021).

Harapan utama masyarakat terhadap layanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang prima. Di era kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, masyarakat semakin kritis dalam menilai mutu layanan kesehatan yang mereka terima. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pasien, mudah diakses, memberikan respon yang cepat dan akurat, serta terjangkau dari segi biaya (Nursalam, 2015).

Untuk mencapai tingkat kualitas layanan yang diharapkan, rumah sakit harus memperhatikan tiga aspek pokok, yaitu struktur (termasuk sumber daya manusia, infrastruktur fisik, dan aspek keuangan), proses (yang melibatkan interaksi para profesional dalam memberikan pelayanan), dan hasil (yang mencakup hasil medis, efisiensi proses, cakupan layanan, serta keselamatan pasien). Tujuan akhir dari upaya ini adalah memberikan kepuasan kepada

pasien, yang dapat ditingkatkan melalui penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) dengan pendekatan tim (Yudianto & Meirawaty, 2019). Penerapan pelayanan keperawatan yang optimal juga dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien (Fisbach, 2011).

Sebagai konsumen layanan kesehatan, masyarakat berharap agar kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka. Kualitas pelayanan pada dasarnya mengacu pada tingkat keunggulan yang diinginkan dan upaya untuk menjaga tingkat keunggulan tersebut guna memuaskan pelanggan (Dimas dan Oktafani, 2014). Loyalitas pasien dapat terbentuk melalui perilaku yang konsisten dan berkelanjutan. Loyalitas pasien tidak hanya berkaitan dengan sikap, tetapi juga dengan perilaku nyata seperti merekomendasikan penyedia layanan kepada orang lain. Penelitian juga menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat penting, dan empati adalah faktor kunci dalam memahami dan merespons kebutuhan pasien (Asri Budiningsih, 2014).

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada Pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
- b. Menganalisis pengaruh respon time terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
- c. Menganalisis pengaruh empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
- d. Menganalisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa temuan dari studi ini akan menjadi landasan bagi perkembangan bidang ilmu keperawatan, membuka pintu untuk pemahaman yang lebih mendalam berdasarkan pengetahuan ilmiah yang benar, dan memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut yang menjelajahi

dampak loyalitas, waktu tanggapan, dan tingkat empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien yang menerima perawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan mengembangkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam ranah penelitian ilmiah yang berkaitan dengan analisis terkait loyalitas, respons waktu, dan empati yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa tambahan pengetahuan kepada para petugas kesehatan terkait dengan dampak loyalitas, respons waktu, dan tingkat empati yang mereka tunjukkan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Harapannya, hasil penelitian ini akan berdampak positif dalam pengembangan ilmu kesehatan serta konsep terkait dengan analisis pengaruh loyalitas, respons waktu, dan empati yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa masukan yang berharga serta peningkatan pemahaman kepada petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dalam memahami dampak dari loyalitas, respons waktu, dan tingkat empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena”.

TABEL 1.1 KEASLIAN PENELITIAN

| No | Penelitian Sebelumnya | Perbedaan penelitian |
|----|---|---|
| 1 | Thomasoleng dan Asfawi (2016) Menganalisis Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang: Mengungkap Keterkaitan Kepuasan dengan Layanan di TPPRJ Rumah | Perbedaan pada judul : Analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variable dan lokasi penelitian. |
| 2 | Ernawati D. dan Zulfiana S. (2015) Menelusuri Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Keminatan Kunjungan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015: Hubungan | Perbedaan pada judul : Analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah |

| | | |
|---|--|---|
| | Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dan Minat untuk Melakukan Kunjungan Kembali | Sakit Umum Daerah Wamena. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variable dan lokasi penelitian. |
| 3 | Sitorus (2011) Menggali Dampak Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Askes Sosial di Rumah Sakit Umum Tebing Tinggi: Memahami Pengaruh Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien yang Mendapat Perawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Tebing Tinggi | Perbedaan pada judul : Analisis pengaruh loyalitas, respon time dan empati petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variable dan lokasi penelitian. |

