

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.<sup>1</sup> *World Health Organization* (WHO) menjelaskan rumah sakit merupakan bagian integral dalam suatu organisasi sosial serta kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien yang mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik dan pelayanan perawatan.<sup>3</sup> Pelayanan kebidanan merupakan salah satu bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan. Peran bidan mencakup enam poin yaitu memberikan pelayanan, pengelola pelayanan, penyuluh serta konselor, pendidik, pembimbing serta fasilitator klinik, penggerak serta pemberdaya perempuan dan terakhir sebagai peneliti.<sup>4</sup>

Pada masa adaptasi kebiasaan baru ini terdapat beberapa perubahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan dengan keadaan sebelum pandemi COVID-19.<sup>5</sup> Pandemi COVID-19 tentunya mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di rumah sakit.<sup>6</sup> Maka dari itu rumah sakit seharusnya memiliki strategi, agar dapat mengetahui perubahan layanan di masa pandemi serta

mengetahui hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.<sup>7</sup>

Masa adaptasi kebiasaan baru merupakan suatu tindakan menerapkan tatanan hidup baru supaya dapat mempertahankan produktivitas masyarakat selama masa pandemi COVID-19 yaitu dengan cara menerapkan perilaku pencegahan penularan virus COVID-19.<sup>8</sup> Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masa adaptasi kebiasaan baru ini yaitu dengan membuat sebuah panduan teknis pelayanan khusus bagi rumah sakit. Salah satunya adalah memperketat prosedur penerimaan pasien seperti penggunaan masker secara universal, prosedur skrining yang lebih ketat, pengaturan jadwal kunjungan, dan pembatasan pengunjung atau pendamping pasien serta adanya pemisahan pelayanan bagi pasien COVID-19 maupun non COVID-19.<sup>9</sup>

Pada area rawat jalan seluruh protokol kesehatan dalam upaya pencegahan COVID-19 harus tetap diterapkan seperti seluruh petugas, pasien dan pengunjung diharuskan memakai masker, pengaturan jarak antar orang >1 meter, dan rajin mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun atau *hand sanitizer* termasuk memperhatikan tata sirkulasi udara.<sup>10</sup> Selain itu untuk akses keluar masuk, pihak rumah sakit mengupayakan pemisahan pintu masuk dan pintu keluar pasien.<sup>9</sup>

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan karena menjadi pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Perhatian utama dari rumah sakit terhadap pelayanan rawat jalan dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya

pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula dapat memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*).<sup>5</sup>

Pelayanan yang berkualitas memperlihatkan adanya kesesuaian antara layanan yang diharapkan pasien (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai evaluasi menyeluruh yang diberikan oleh pasien atas pelayanan yang diterima serta sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan sehingga tentunya hal tersebut dapat memperkirakan apakah pelayanan yang diterima memenuhi kepuasan pasien atau tidak.<sup>11</sup> Semakin terpenuhinya harapan-harapan dari penerima layanan maka penerima layanan pun akan merasa semakin puas.<sup>12</sup>

Tolak ukur suatu pelayanan telah berjalan baik apabila pelayanan tersebut sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang berkualitas tersebut dapat diukur melalui lima dimensi berikut yaitu dari berwujud (*tangibles*) penampilan fisik salah satunya bangunan rumah sakit yang terlihat indah dan bersih. Empati (*empathy*) adanya kepedulian atau perhatian kepada pasien, salah satunya tenaga medis bersikap sopan dan ramah terhadap pasien. Kehandalan (*reliability*) kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, salah satunya tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu. Daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan dalam memberikan pelayanan jasa yang cepat, salah satunya tenaga medis tanggap dalam melayani pasien dan terakhir kepastian (*assurance*) pengetahuan dan kesopanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien, salah satunya tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.<sup>13,14</sup>

Berdasarkan informan dari manajemen Rumah Sakit dr. Slamet Garut pasien rawat jalan kebidanan melonjak sebanyak 70% sehingga diperlukan manajemen yang baik untuk melayani semua pasien. RSUD dr. Slamet Garut sendiri menjadi pusat rujukan di Garut. Selain itu menurut studi pendahuluan pada pasien rawat jalan kebidanan menyatakan harapan terkait kecepatan pelayanan di masa adaptasi kebiasaan baru. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan terjadi kekecewaan atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan.

Sebagian besar persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu adalah kurang baik karena pada beberapa dimensi yang menurut responden masih menyatakan kurang puas. Salah satu saran yang dapat dilakukan yaitu memperhatikan ketepatan waktu pelayanan.<sup>15</sup> Selain itu penelitian lain menjelaskan harapan terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan artinya semakin besar harapan pasien semakin meningkat pula kepuasan pasien.<sup>16</sup> Penelitian lain menyatakan variabel *empathy* merupakan variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan RS Misi Lebak artinya persepsi pasien setelah mendapatkan pelayanan *empathy* akan memiliki kepuasan yang lebih baik sebesar 5,5x dibandingkan pasien yang tidak mendapatkan pelayanan *empathy*.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka pentingnya meneliti terkait “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kebidanan RSUD dr. Slamet Garut Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimanakah karakteristik pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut pada masa adaptasi kebiasaan baru ?
- 2) Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut pada masa adaptasi kebiasaan baru ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kebidanan RSUD dr. Slamet Garut Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Untuk mengetahui karakteristik pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut pada masa adaptasi kebiasaan baru
- 2) Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut pada masa adaptasi kebiasaan baru

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kebidanan RSUD dr. Slamet Garut Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru memiliki beberapa manfaat. Dalam hal ini peneliti membagi menjadi 2 manfaat, diantaranya adalah

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ilmiah terkait Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kebidanan RSUD dr. Slamet Garut Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- 1) Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Garut, dapat digunakan sebagai monitoring dan evaluasi dalam memberikan suatu pelayanan.
- 2) Bagi Rumah Sakit, hasil penelitian ini dapat menjadi data dasar pengambilan kebijakan dalam memperbaiki maupun meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut.
- 3) Bagi Pasien, dapat menerima pelayanan rawat jalan kebidanan yang berkualitas dari hasil kebijakan manajemen RSUD dr. Slamet Garut.