

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat menentukan kualitas hidup. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam konteks pembangunan nasional, sektor kesehatan menempati posisi strategis karena berperan dalam meningkatkan produktivitas dan daya saing bangsa.

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi tenaga medis dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga dengan kemampuan institusi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dalam konteks ini, rumah sakit berperan penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang komprehensif, baik rawat jalan maupun rawat inap.

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran penting dalam sistem kesehatan masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 menegaskan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien, kualitas pelayanan, serta kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit tidak boleh hanya berorientasi pada penyembuhan penyakit, tetapi juga pada kualitas interaksi, kenyamanan, kecepatan, dan kehandalan dalam memberikan pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan merupakan sebuah rasa senang atau kecewa yang muncul akibat dari membandingkan persepsi dengan kinerja suatu produk atau jasa menurut harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pasien merasa puas; sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, pasien akan merasa tidak puas. Penelitian Choi et al. (2004) menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, loyalitas, dan citra rumah sakit.

Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang tidak bisa diabaikan dalam industri kesehatan.

Dalam konteks global, berbagai studi menegaskan pentingnya kepuasan pasien dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Menurut WHO (2018), kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sistem kesehatan di suatu negara. Pasien yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga berperan sebagai agen pemasaran melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Dengan demikian, rumah sakit harus mengelola kepuasan pasien secara strategis agar dapat bersaing di era globalisasi.

Di Indonesia, kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas terus meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, perubahan pola hidup, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan. Selain itu, hadirnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan juga berdampak pada meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi rumah sakit untuk tetap mampu memberikan layanan yang prima meskipun dihadapkan pada tingginya volume pasien dan keterbatasan sumber daya (Puspitasari & Nurhayati, 2020).

Dalam sistem pelayanan rumah sakit, unit rawat jalan memiliki peran yang sangat strategis. Unit ini merupakan pintu masuk utama bagi pasien yang pertama kali mengakses pelayanan rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2019), lebih dari 70% kunjungan pasien di rumah sakit berasal dari unit rawat jalan. Hal ini menjadikan unit rawat jalan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Apabila pelayanan di unit rawat jalan memuaskan, maka pasien cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang buruk di unit ini dapat merusak kepercayaan pasien meskipun unit lain memberikan layanan yang baik.

Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi dengan jumlah penduduk lebih dari 5,6 juta jiwa juga menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Kota Padang, sebagai ibu kota provinsi, menjadi pusat layanan kesehatan dengan keberadaan berbagai rumah sakit pemerintah maupun swasta. Terdapat 25 Rumah Sakit yang masih beroperasi di Kota Padang, yang terdiri dari 3 RS pemerintah dan 22 RS swasta.

Dari jumlah tersebut, 22 rumah sakit dikelola oleh pihak swasta, yang masing-masing berupaya menarik minat masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan, fasilitas, dan program kerja sama dengan lembaga asuransi seperti BPJS Kesehatan. Kondisi ini menyebabkan tingkat persaingan antar rumah sakit swasta di Kota Padang semakin intens, baik dalam aspek pelayanan medis maupun nonmedis.

Salah satu rumah sakit swasta yang berkembang pesat adalah Semen Padang Hospital (SPH). Semen Padang Hospital merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berdiri pada tahun 2012 di bawah naungan PT Semen Padang. Dengan visi “Menjadi rumah sakit umum pilihan utama di Sumatera pada tahun 2030”, SPH berkomitmen memberikan pelayanan yang bermutu, mengutamakan keselamatan pasien, serta meningkatkan pengalaman terbaik bagi pelanggan (Semen Padang Hospital, 2024). Unit rawat jalan SPH menjadi salah satu layanan unggulan karena melayani pasien umum, pasien asuransi, maupun peserta Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan).

SPH memiliki berbagai layanan unggulan seperti pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah, serta layanan penunjang medis dengan teknologi modern. Selain itu, rumah sakit ini juga menjadi provider BPJS Kesehatan dan telah meraih beberapa penghargaan sebagai salah satu rumah sakit terbaik dalam memberikan layanan kepada peserta JKN. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan SPH (Semen Padang Hospital, 2023).

Untuk mengetahui perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Semen Padang Hospital (SPH), dilakukan pengumpulan data dan pengolahan data kunjungan selama beberapa bulan terakhir. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan SPH periode Mei-September 2025 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan SPH**

| <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Pengunjung</b> |
|--------------|--------------------------|
| Mei          | 7589                     |
| Juni         | 8020                     |
| Juli         | 8045                     |
| Agustus      | 8069                     |
| September    | 8083                     |

*Sumber: Data Sekunder 2025*

Berdasarkan data internal SPH (2025), jumlah kunjungan pasien rawat jalan menunjukkan tren peningkatan setiap bulan. Hal ini dipengaruhi oleh kerja sama SPH dengan BPJS dan asuransi, peningkatan fasilitas penunjang, serta bertambahnya jumlah dokter spesialis dan subspesialis. Namun demikian, peningkatan jumlah kunjungan juga menimbulkan tantangan baru, seperti waktu tunggu yang relatif panjang, antrian administrasi, keterbatasan ruang tunggu, hingga keluhan terkait keramahan tenaga medis dan non-medis. Tantangan ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien bila tidak ditangani dengan baik.

Penelitian oleh Saputra et al. (2021) yang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) menemukan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada kuadran prioritas utama perbaikan, seperti keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit. Untuk memperkuat hasil pemetaan tersebut, metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan berdasarkan potensi peningkatan nilai kepuasan pasien. Hasil PGCV menunjukkan bahwa atribut dengan nilai kesenjangan terbesar memiliki potensi paling tinggi dalam meningkatkan kepuasan pasien apabila segera dilakukan perbaikan.

Penelitian oleh Nugroho et al. (2022) yang menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada layanan rumah sakit menemukan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada kuadran prioritas utama perbaikan, seperti kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan jadwal pelayanan dokter, serta kenyamanan ruang tunggu pasien. Kondisi ini sejalan dengan permasalahan yang berpotensi terjadi di SPH, sehingga diperlukan analisis lanjutan untuk menentukan atribut pelayanan yang paling berdampak terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Indrawan & Susanti (2018) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *tangible* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di SPH, sementara dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* tidak selalu berpengaruh secara signifikan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kesenjangan inilah yang perlu dianalisis lebih lanjut agar SPH dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Salah satu metode yang banyak digunakan mengukur kepuasan pelanggan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan. Hasil analisis dipetakan ke dalam empat kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan. Akan tetapi, kelemahan IPA adalah tidak dapat menunjukkan seberapa besar potensi peningkatan kepuasan pelanggan jika suatu atribut diperbaiki.

Oleh karena itu, metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) dikembangkan untuk melengkapi IPA (Tjiptono & Chandra, 2016). Metode PGCV menghitung potensi peningkatan nilai kepuasan yang bisa diperoleh jika suatu atribut ditingkatkan, sehingga manajemen dapat lebih tepat menentukan prioritas strategi.

Penggunaan metode gabungan IPA-PGCV telah banyak diterapkan dalam penelitian jasa, termasuk rumah sakit. Lestari & Handayani (2020) menemukan bahwa metode ini mampu mengidentifikasi atribut layanan yang paling penting untuk diperbaiki, misalnya kecepatan administrasi dan keramahan petugas. Yuliani (2021) juga menyatakan bahwa IPA-PGCV memberikan hasil yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur kepuasan, tetapi juga menunjukkan potensi peningkatan nilai jika suatu atribut diperbaiki.

Meskipun SPH telah melakukan berbagai upaya peningkatan mutu layanan, seperti menyediakan saluran kritik dan saran, melakukan survei internal, dan mengadakan customer gathering, tetapi analisis sistematis menggunakan metode IPA-PGCV belum banyak dilakukan. Padahal, metode ini dapat memberikan rekomendasi strategis yang lebih terukur mengenai atribut pelayanan yang harus dipertahankan maupun diperbaiki. Dengan adanya analisis ini, SPH dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan IPA-PGCV pada Semen Padang Hospital* menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai dimensi pelayanan, serta memberikan

rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan Semen Padang Hospital?
2. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan menurut pelanggan di unit rawat jalan SPH berdasarkan analisis IPA?
3. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dan atribut yang harus dipertahankan berdasarkan analisis IPA-PCGV?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada gap penelitian di latar belakang dan rumusan masalah penelitian berikut adalah tujuan dari penelitian saya, antara lain:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan SPH;
2. Mengidentifikasi kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan menggunakan analisis IPA;
3. Menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dan atribut yang harus dipertahankan berdasarkan analisis IPA-PGCV.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan yang dapat memberikan manfaat untuk berbagai kalangan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen pelayanan kesehatan, khususnya mengenai penerapan metode IPA-PCGV dalam mengukur kepuasan pasien.
  - b. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa di rumah sakit atau institusi layanan publik.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan masukan kepada manajemen SPH mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan unit rawat jalan.

- b. Menjadi dasar bagi SPH untuk merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan secara efektif sesuai dengan prioritas pasien.
- c. Membantu SPH meningkatkan citra dan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan di unit rawat jalan.