

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi jasa berkembang mengakibatkan persaingan dikalangan penyedia jasa menjadi semakin tinggi. Kondisi ini mendorong setiap institusi untuk terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Dalam pelayanan kesehatan, setiap instansi kesehatan memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari sisi fasilitas, pelayanan, maupun cara memberikan perawatan kepada pasien. Perbedaan tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi pasien dalam menilai pelayanan yang diterimanya. Apabila kualitas pelayanan yang diperoleh melebihi harapan pasien, maka kenyamanan yang dirasakan dan kepuasan pasien juga cenderung meningkat. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. (Sudrajat, 2023)

Perkembangan pelayanan kesehatan secara global menunjukkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mudah diakses dan berkualitas semakin penting. Menurut laporan *World Health Organization* (WHO) bersama World Bank dalam *Tracking Universal Health Coverage: 2021 Global Monitoring Report*, cakupan pelayanan kesehatan secara global terus mengalami perkembangan, tetapi masih terdapat kesenjangan dalam kemudahan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan menyatakan meskipun cakupan pelayanan kesehatan secara global mengalami peningkatan, masih terdapat ketimpangan akses pelayanan kesehatan. Kelompok masyarakat yang kurang beruntung masih menghadapi akses pelayanan yang lebih rendah serta risiko mengalami beban biaya

kesehatan yang besar. Kondisi tersebut menunjukkan peningkatan ketersediaan pelayanan kesehatan perlu diikuti dengan upaya memastikan pelayanan yang mudah diakses, berkualitas, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kondisi tersebut terlihat juga dari perkembangan jumlah rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan data kesehatan Indonesia, total instansi kesehatan di Indonesia terus mengalami perkembangan. Dari angka 2.984 rumah sakit di tahun 2020 menjadi angka 3.228 rumah sakit pada periode 2024, dengan jumlah 2.710 rumah sakit umum dan 518 rumah sakit yang tergolong dalam kategori khusus. Perkembangan jumlah rumah sakit tersebut menunjukkan semakin luasnya ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Namun, meningkatkannya jumlah fasilitas dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik.

Dalam tingkat daerah, perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan juga terjadi di wilayah Jawa Tengah. Berdasarkan data kesehatan provinsi Jawa Tengah di tahun 2024, jumlah instansi kesehatan yang berada di Jawa Tengah mengalami kenaikan dari 323 rumah sakit pada tahun 2021 menjadi 361 rumah sakit di tahun 2024, tercatat sebanyak 310 rumah sakit umum dan 51 khusus. Jumlah menunjukkan instansi kesehatan menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang berperan sebagai unsur penting dalam penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Jawa Tengah.

Pada wilayah Jawa Tengah mengalami perkembangan jumlah instansi kesehatan adalah kabupaten Grobogan. Berdasarkan data kesehatan kabupaten

grobogan pada tahun 2024 instansi kesehatan di kabupaten grobogan bertambah. Pada periode 2020–2024, jumlah unit bertambah dari 8 unit menjadi 12 unit. Terdapat 11 rumah sakit umum dan 1 unit rumah sakit khusus. Meningkatnya jumlah instansi kesehatan tersebut menunjukkan semakin tersediannya alternatif fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat kabupaten grobogan. Kondisi tersebut sekaligus memperhatikan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Instansi kesehatan merupakan lembaga yang bergerak dalam penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat, mulai dari pemberian pengobatan dan perawatan hingga membantu pasien dalam proses pemulihan serta menjaga kondisi kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian karena dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap layanan yang diterimanya. membentuk tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Pada dasarnya, rumah sakit merupakan suatu institusi kesehatan menyediakan berbagai jenis layanan bagi individu, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. (Sudrajat, 2023)

Contoh fasilitas kesehatan di kabupaten grobogan adalah RSUD Ki Ageng Selo Wirosari yang merupakan rumah sakit daerah yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan profil kesehatan kabupaten grobogan tahun 2024 RSUD Ki Ageng Selo Wirosari memiliki 79 tempat tidur dan mencatat 27.835 kunjungan rawat jalan pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan RSUD Ki Ageng Selo Wirosari memiliki peranan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya melalui pelayanan rawat jalan.

Menurut Laila et al (2024) Kepuasan pasien dapat digunakan untuk melihat mutu pelayanan yang diberikan. Pasien yang memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya cenderung memberikan penilaian yang positif terhadap fasilitas kesehatan dan memiliki kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan tersebut ketika membutuhkan perawatan di kemudian hari. Sedangkan menurut pandangan Yosepha (2022) menjelaskan kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan layanan yang mampu memenuhi harapan mereka. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila diberikan secara tepat, didukung dengan terjalinnya komunikasi optimal antara tenaga kesehatan dan pasien disertai kemampuan rumah sakit dalam menangani dan memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan pasien.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan terhadap 20 pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari, sebanyak 14 responden memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan, sebanyak 6 responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan rumah sakit. Peneilaian tersebut berkaitan dengan pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan aksesibilitas selama memperoleh pelayanan.

Hasil tersebut menunjukan pada waktu tertentu terutama saat jumlah kunjungan pasien meningkat dan kondisi ruang pelayanan cukup ramai, proses pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan Hal tersebut tercermin dari adanya pasien yang menunggu cukup lama dalam antrean pelayanan, komunikasi antara petugas dan pasien yang berlangsung singkat, serta penyampaian informasi

pelayanan yang terkadang belum dipahami secara jelas oleh pasien. Selain itu, sikap dan interaksi petugas dalam memberikan pelayanan juga memengaruhi kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Pada kondisi pelayanan yang ramai, perhatian petugas kepada pasien dinilai belum maksimal karena tingginya jumlah pasien yang harus dilayani dalam waktu bersamaan. Keadaan tersebut dapat membentuk penilaian pasien terhadap mutu layanan diterima pasien memberikan pengaruh terhadap penilaian mereka terhadap layanan kesehatan, khususnya pada pasien rawat jalan. Perbedaan pelayanan yang dialami oleh setiap pasien dapat menimbulkan pengalaman yang beragam sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan juga dapat berbeda. Kondisi lapangan melandasi analisis korelasi kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan aksesibilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian mengidentifikasi faktor penentu kepuasan pasien saat memperoleh layanan kesehatan di RS.

Selain mutu pelayanan, kepercayaan pasien turut berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Kepercayaan mencerminkan keyakinan konsumen terhadap kemampuan dan keandalan suatu pihak yang terbentuk melalui pengalaman maupun hubungan yang telah terjadi sebelumnya. Ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan, kepercayaan konsumen dapat semakin terbentuk dan sehingga kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima dapat meningkat. Menurut Toni dan Abadi (2026) menjelaskan kepercayaan muncul dari keyakinan seseorang terhadap niat baik, integritas, dan kemampuan pihak lain dalam membangun suatu hubungan. Oleh karena itu, jika pasien percaya terhadap jasa yang diberikan, sehingga pasien akan merasa puas dengan jasa tersebut. Selain

kepercayaan pasien, Kemudahan memperoleh layanan kesehatan menjadi aspek yang dapat menunjang kepuasan pasien. Berdasarkan Prasanu et al. (2023), kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, baik dari segi informasi, prosedur, maupun kemudahan menjangkau layanan kesehatan, dapat memengaruhi kenyamanan pasien saat mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

Penelitian ini didukung oleh adanya *research gap*, berdasarkan penelitian terdahulu terdapat kesenjangan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien rawat jalan. Najib et al. (2022) melaporkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berbeda dengan Nurlayla et al. (2024) menunjukkan kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Perbedaan serupa pada variabel aksesibilitas. Muhamad (2025) menemukan aksesibilitas memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan Nugroho et al. (2025) memperoleh hasil sebaliknya. Perbedaan hasil penelitian memperlihatkan *research gap*. Berdasarkan kondisi lapangan serta temuan studi terdahulu, penelitian diarahkan pada kajian “Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di sampaikan diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari?

2. Apakah kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari?
3. Apakah aksesibilitas berpengaruh positif dan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian berkontribusi pada pengembangan wawasan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, serta kepuasan pasien. Temuan menjadi referensi pengembangan teori manajemen jasa kesehatan, khususnya kajian faktor penentu kepuasan konsumen.

Manfaat Praktis
Bagi RSUD Ki Ageng Selo Wirosari menjadi bahan evaluasi memperbaiki mutu pelayanan, kepercayaan pasien, serta aksesibilitas layanan. Bagi tenaga kesehatan serta manajemen guna mendukung penyusunan strategi pelayanan berorientasi pada kepuasan pasien rawat jalan. Bagi pasien memperkaya wawasan

terkait berbagai faktor berperan dalam memengaruhi kepuasan pasien. kepuasan dalam menerima pelayanan kesehatan, sehingga pasien dapat menilai dan memahami kualitas layanan yang diterima.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian memperkaya bahan kajian serta referensi ilmiah pada bidang manajemen RS dan pelayanan kesehatan, terutama kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, aksesibilitas, dan kepuasan pasien rawat jalan. Bagi peneliti, penelitian ini juga menjadi kesempatan untuk memperluas pemahaman dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari ke dalam penelitian secara langsung. Selain itu, penelitian sebagai rujukan peneliti relevan.