

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, sektor kesehatan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan mempunyai potensi yang menjanjikan. Situasi ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Setiap entitas yang bergerak di industri kesehatan diharuskan mampu memanfaatkan berbagai strategi untuk menarik pengguna melalui kualitas layanannya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan dan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang menggunakan dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa perusahaan.¹

Meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan semakin besarnya kesadaran akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menginginkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan responsif.² Kondisi ini memicu persaingan yang semakin ketat, tidak hanya antar rumah sakit, baik di perkotaan maupun pedesaan. Banyak penyedia layanan kesehatan yang menyadari hal ini sehingga harus berusaha memenuhi kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang berkompeten.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan medis yang menyediakan layanan konsultasi rawat jalan, perawatan inap, serta penanganan darurat untuk mengelola layanan kesehatan individu secara paripurna³. Rumah Sakit berfokus pada pelayanan

¹ Achmad Yoga Setyo Utomo, Bagoes Widjanarko, and Zahroh Shaluhiyah, "Mutu Pelayanan Dengan K," *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6, no. 9 (2023): 1708–1714.

² Indah Meitasari, Bagas Ramadhana and, "Kajian Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Hidup Masyarakat," *Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi* 08, no. 02 (2023): 38–45.

³ Anisa Dyah Irawati et al., "Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021," *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan* 1, no. 1

kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, perawatan, menunjang proses penyembuhan dan kesehatan pasien, serta mengedukasi masyarakat tentang pola hidup sehat.⁴ Persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit merupakan faktor krusial sebagai dasar peningkatan pelayanan guna kepuasan pasien.

Pelayanan utama rumah sakit adalah proses pemberian jasa yang mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Mengacu pada teori Pelayanan tidak hanya berupa tindakan medis, tetapi juga meliputi komunikasi yang baik, kecepatan, ketepatan informasi, serta kenyamanan pasien. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit harus profesional, bermutu, dan manusiawi sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemampuan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa tidak puas cenderung mengadu ke rumah sakit. Keluhan yang tidak segera ditindaklanjuti dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pada umumnya pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar mutu dan memberikan pengalaman yang memuaskan.⁵

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi elemen penting dalam memastikan kepuasan pasien di tengah persaingan yang semakin ketat di sektor institusi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien,

(2021): 36–41.

⁴ Ananda Melania Prawesti, “Aspek Hukum Dalam Kolaborasi Pada Pelayanan Kesehatan Antara Tenaga Medis Dan Tenaga Keperawatan Di Rumah Sakit” (Universitas Lampung, 2024).

⁵ Devita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada* 6, no. 1 (2023).

tetapi juga mendukung stabilitas dan perkembangan institusi kesehatan itu sendiri.⁶ Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri sebagai institusi yang berkomitmen pada pelayanan kesehatan harus terus meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Tk. IV DKT merupakan salah satu rumah sakit TNI yang terletak di wilayah Kota Kediri, terletak di Jl. Mayjen Sungkono No. 44, Semampir, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Rumah Sakit ini mempunyai peranan strategis sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, melayani dua Batalyon besar, yaitu Brigif 16 dan Yonif 521, serta berbagai satuan lainnya, termasuk Kodim, Tepbek, Minvet, Bekang, Pekas Grabah, Subdenpom, Zeni, dan Koramil. Serta khususnya dengan tugas pokok memberikan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan kepada prajurit TNI-AD dan PNS TNI-AD beserta keluarganya.

Sebagai bagian dari institusi militer, Rumah Sakit ini juga menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan (Rikkes) dan *Medical Check Up* meliputi pemeriksaan NAPZA (Narkoba), persiapan sekolah dinas TNI POLRI, dan Rikkes calon pengantin. Selain itu, rumah sakit ini juga menawarkan layanan medis lainnya seperti metode persalinan ERACS (*Enhanced Recovery After Surgery*), pemeriksaan kesehatan menyeluruh (*medical check-up*), serta pelayanan rawat jalan dan rawat inap merupakan bagian dari layanan medis yang ditawarkan. Pendekatan ERACS sendiri mengedepankan proses pemulihan yang lebih cepat dengan risiko samping yang minimal. Dengan metode ini memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi pasien pascaoperasi.

⁶ A. & Dewi, L. Supriyanto, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2019).

Meskipun berfokus pada layanan untuk anggota TNI dan keluarganya, rumah sakit ini juga melayani masyarakat umum, serta peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan / Jamsotek, Inhealth, Jasaraharja dan umum. Sehingga memastikan akses layanan kesehatan yang luas bagi berbagai kalangan. Dengan berkomitmen untuk mendukung kesejahteraan kesehatan masyarakat dalam upaya mendukung aksesibilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas di wilayah Kediri. Lokasi yang strategis dan fasilitas yang memadai menjadi salah satu keunggulan rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas.

Pemilihan Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri yang menjadi fokus penelitian didasarkan pada karakteristiknya yang unik dibandingkan rumah sakit lain. Hal ini memberikan peluang unik untuk mengeksplorasi bagaimana standar disiplin militer diterapkan dalam layanan kesehatan, serta bagaimana hal ini memengaruhi kepuasan pasien dari berbagai segmen pengguna.⁷ Keunggulan lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai, dan komitmen terhadap mutu kualitas layanan menjadikan Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri untuk memahami pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam konteks yang berbeda dibandingkan RSUD lainnya.

Akreditasi rumah sakit adalah proses penilaian eksternal yang dilakukan oleh lembaga independen untuk memastikan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar mutu nasional KARS dan keselamatan yang telah ditetapkan. Tujuan dari akreditasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh serta menjamin keselamatan pasien. Penilaian mencakup berbagai aspek seperti: Pelayanan medis, Manajemen rumah sakit, Keselamatan pasien, Hak dan kewajiban

⁷ Asep Rusman, "Peran Kepemimpinan Dan Kebijakan Disiplin Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rspad Gatot Soebroto Ditkesad Jakarta," *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada : Jurnal Ilmu-ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi* 13, no. 01 (2015).

pasien, Ketersediaan fasilitas, dan tenaga kesehatan. Akreditasi berlaku selama 3 tahun dan perlu diperbarui secara berkala untuk memastikan standar terus dijaga.⁸

Tingkat akreditasi rumah sakit di Indonesia dibagi menjadi beberapa level, yaitu:

1. Akreditasi tingkat dasar

Rumah sakit dapat memperoleh akreditasi tingkat dasar apabila dari total 15 bab yang disurvei, setidaknya mencapai skor minimal 80% pada seluruh bab tersebut, dan tidak ada satupun dari 11 bab lainnya yang memperoleh skor di bawah 20%.

2. Akreditasi tingkat madya

Rumah sakit harus memenuhi ketentuan berupa nilai minimal 80% pada 8 bab, ketentuan bahwa tujuh bab lainnya tidak memiliki skor di bawah 20%.

3. Akreditasi tingkat paripurna

Merupakan pencapaian tertinggi dengan hasil paling sempurna, yang diberikan apabila rumah sakit mampu memperoleh nilai minimal 80% pada seluruh 15 bab yang dinilai dalam proses akreditasi.⁹

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1), klasifikasi rumah sakit umum (RSU) dibedakan menjadi beberapa tingkatan berdasarkan kapasitas pelayanan medis dan jumlah tempat tidur yang tersedia.¹⁰

1. RSU Kelas A merupakan rumah sakit umum dengan kelengkapan fasilitas serta kemampuan layanan medis paling sedikit mencakup 4 spesialis dasar, 5 spesialis

⁸ A L Mikraj, Sri Wahyuni Sambo, and Inneke Mutiara Amelia, "Analisis Pengaruh Sistem Akreditasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan" 5, no. 1 (2024): 581–591.

⁹ Komisi Akreditasi Rumah Sakit, *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*, edisi 1. (Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017)217-225.

¹⁰ "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit," 2019, http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__30_Th_2019_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf.

penunjang medis, 12 spesialis tambahan di luar spesialis dasar, serta 13 subspecialis. Selain itu, rumah sakit pada kategori ini wajib memiliki paling sedikit 250 unit tempat tidur bagi pasien.

2. RSUD Kelas B adalah rumah sakit umum sekurang-kurangnya memiliki pelayanan medis dari 4 dokter spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medis, 8 spesialis lain di luar spesialis dasar, serta 2 subspecialis dasar. Rumah sakit kelas ini diwajibkan memiliki minimal 200 unit tempat tidur pasien.
3. RSUD Kelas C termasuk rumah sakit umum dengan persyaratan minimal memiliki 4 dokter spesialis dasar dan 4 tenaga spesialis penunjang medis. Fasilitas pelayanan pasien harus mencakup sekurang-kurangnya 100 tempat tidur.
4. RSUD Kelas D adalah kategori rumah sakit umum dengan layanan medis yang paling sedikit mencakup 2 spesialis dasar dan didukung oleh minimal 50 tempat tidur untuk merawat pasien.

Tabel 1.1 Rumah Sakit Umum di Kota - Kota Kediri Tahun 2024

No.	Rumah Sakit UMUM	Akreditasi	Kelas	Alamat	Kepemilikan
1.	RS Bhayangkara Kediri	Paripurna	B	Jalan Kombes, Pol. Duryat No. 17, Dandangan Kec. Kota, Kota Kediri	Pemerintah/Po Iri
2.	RS Gambiran Kediri	Paripurna	B	Jalan Kapten Tendean No. 16, Pakunden, Pesantren, Kec. Kota, Kota Kediri	Pemerintah Kota
3.	RS Baptis	Paripurna	B	Jl. Brigjen Pol IBH Pranoto No. 1-7 Kec. Pesantren Kota Kediri	Organisasi Protestan
4.	RS Tk. IV DKT Kediri	Paripurna	C	Jalan Mayjend Sungkono No. 44, Semampir Kec. Kota, Kota Kediri	Pemerintah/T NI AD
5.	RSUD Kilisuci	Paripurna	C	Jalan KH. Wachid Hasyim No. 64, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri	Pemerintah Kota
6.	RSGM IIK Bhakti Wiyata	Paripurna	C	Jalan KH. Wachid Hasyim No. 65, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri	Swasta
7.	RSIA Nirmala Kediri	Paripurna	C	Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 5, Mojoroto, Kec. Mojoroto Kota Kediri	Swasta
8.	RSIA Melinda	Paripurna	C	Jalan Balowerti Gg Ii No.59 Kelurahan Balowerti Kec. Kota, Kota Kediri	Swasta

9.	RSIA Citra Keluarga	Paripurna	C	Jalan Urip Sumoharjo 189, Ngronggo, Kec. Kota, Kota Kediri	Swasta
10.	RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan	Paripurna	C	Jalan Gatot Subroto No. 84 Ngampel Mojoroto Kediri	Organisasi Islam
11.	RSIA Ratih Kediri	Paripurna	D	Jalan Penanggungan No. 32, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur	Swasta
12	RS Daha Husada	Paripurna	D	Jalan Veteran No. 48, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur	Pemerintah Provinsi
13.	RSU Lirboyo	Paripurna	D	Jalan Dr.Saharjo, Campurejo, Kec. Mojoroto, Kota Kediri	Swasta

Sumber : Hasil Observasi.

Pada data Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa 13 RSU yang berada di wilayah Kota Kediri memiliki status akreditasi dan klasifikasi yang beragam,¹¹ mencerminkan kesiapan masing-masing RSU dalam memberikan pelayanan kesehatan dari aspek SDM, fasilitas penunjang, hingga mutu pelayanan medis. Akreditasi yang diperoleh oleh rumah sakit menunjukkan pemenuhan standar mutu dan keselamatan pasien, sedangkan kelas rumah sakit menggambarkan kapasitas dan cakupan layanan medis yang diberikan.¹² Dari sisi kepemilikan, sebagian besar rumah sakit di Kota Kediri dikelola oleh instansi pemerintah, baik di tingkat kota, provinsi, maupun lembaga negara TNI dan Polri.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa terdapat dua rumah sakit yang menonjol dengan status akreditasi Paripurna, kelas C, dan kepemilikan pemerintah, yaitu Rumah Sakit Tingkat IV DKT Kediri dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kilisuci Kota Kediri. Keduanya menjadi fokus perbandingan dalam penelitian ini untuk menilai kelebihan dan kekurangan dalam kualitas pelayanannya.

¹¹ Avitalia Healt, "Daftar Rumah Sakit Tipe A, B, C, D Di Kediri Jatim," last modified 2024, <https://www.avitaliahealth.com/2024/10/rs-tipe-a-b-c-d-kediri.html>.

¹² Tauchid Noor, "Kewenangan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya Dalam Pengawasan Rumah Sakit," *Journal of Syntax Literate* 10, no. 03 (2025).

**Tabel 1.2 Perbandingan Rumah Sakit Tk. IV DKT Kota Kediri,
Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci Kota Kediri Tahun 2024**

NO	Perbandingan	Rumah Sakit Tk. IV DKT KEDIRI	Rumah Sakit Umum Daerah Kilisuci
1.	Tanggal berdiri	Tahun 1950 dan Resmi mulai beroperasi tahun 2006	Resmi mulai beroperasi pada tanggal 19 Mei 2020
2.	Akreditasi	Paripurna	Paripurna
3.	Kelas	C	C
4.	Kepemilikan	Pemerintah/TNI-AD	Pemerintah Kota
5.	Lokasi	Jl. Mayjend Sungkono No. 44, Semampir Kec. Kota, Kota Kediri Jawa Timur.	Jl. KH. Wachid Hasyim No. 64 Banda Lor Kec. Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur.
6.	Fasilitas dan Pelayanan	<p>a. Fasilitas Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) IGD dan ICU 24 jam 2) Fasilitas penunjang lainnya parkir motor dan mobil, taman, mushola, kantin, koperasi, ruang tunggu, Bank/ATM, fotocopy, kamar jenazah, ambulance, dapur dan laundry. <p>b. Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan Medik dasar : <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan medik umum b) Pelayanan medik gigi dan mulut c) Pelayanan kesehatan ibu anak/ keluarga berencana 2) Pelayanan Medik Spesialis Dasar: <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan penyakit dalam b) Pelayanan kesehatan anak c) Pelayanan obsetri dan ginekologi d) Pelayanan poli THT e) Pelayanan bedah f) Pelayanan orthopedi g) Pelayanan urologi h) Pelayanan poli mata i) Pelayanan penyakit saraf j) Pelayanan penyakit paru k) Pelayanan poli Jantung l) Pelayanan poli Gigi dan Mulut m) Pelayanan Gizi n) Pelayanan HIV AIDS (VCT) 3) Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan : <ol style="list-style-type: none"> a) Pelayanan asuhan keperawatan b) Pelayanan kebidanan 4) Medical Check Up MCU Rumkit DKT Kediri melayani : <ol style="list-style-type: none"> a) Individu/perorangan b) Instansi pemerintah/swasta baik perorangan atau kelompok c) Calon TNI dan Polri pembinaan kesehatan d) Pemeriksaan HIV e) Surat Keterangan Sehat 5) Pelayanan Bedah/Kamar Operasi : 	<p>a. Fasilitas Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan UGD 24 jam 2) Sterilisasi / CSSD 3) Rekam medis dan informasi Kesehatan 4) Fasilitas penunjang lainnya parkir motor mobil, taman, kantin, koperasi, ruang tunggu, Bank/ATM, kamar jenazah, laundry, ambulance. <p>b. Jenis Pelayanan Rumah Sakit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pelayanan Medik dasar/umum dan Spesialis 2) Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) / keluarga berencana (KB) 3) Pelayanan penyakit dalam 4) Pelayanan kesehatan anak 5) Pelayanan paru 6) Pelayanan bedah umum 7) Pelayanan gigi 8) Pelayanan obstetri dan ginekologi 9) Pelayanan orthopedi 10) Pelayanan radiologi 11) Pelayanan patologi klinik 12) Pelayanan keperawatan dan kebidanan : <ol style="list-style-type: none"> a) Asuhan keperawatan generalis b) Asuhan kebidanan

		a) Bedah Umum b) Bedah Obsetri dan Ginekologi c) Bedah Mata 6) Penunjang medis lainnya : a) USG b) EKG c) Brain Mapping d) Radiologi e) Laboratorium	
7.	Tarif Perhari	VVIP : Rp. 985.000 VIP / Wijaya Kusuma : Rp. 775.000 VIP / Seruni : Rp. 500.000 Kelas I (R. Seruni, Anggrek, Dahlia) : Rp. 460.000 Kelas I (R. Mawar) : Rp. 410.000 Kelas II (R. Seruni, Anggrek, Dahlia, Mawar) : Rp. 380.000 Kelas III (R. Seruni, Anggrek, Dahlia): Rp. 320.000 Kelas III (R. mawar) : Rp. 295.000 ICU : Rp. 650.000 Isolasi : Rp. 525.000 Perinatal: Rp. 475.000	VIP : Rp. 400.000 Kelas I (Kertanegara, Ranawijaya, Jayanegara, Candrakirana, Tungga Dewi, Air langga, Dharmawangsa,) : Rp. 150.000 Kelas II (Kertanegara, Ranawijaya, Jayanegara, Candrakirana, Tungga Dewi, Air langga, Dharmawangsa,) : Rp. 125.000 Kelas III (Kertanegara, Ranawijaya, Jayanegara, Candrakirana, Tungga Dewi, Air langga, Dharmawangsa) : Rp. 100.000 (ICU) : Rp. 300.000
8.	Jumlah Tenaga Medis	256 orang	158 orang
9.	Jumlah Pasien Pertahun 2024	Rawat Jalan : 22.001 jiwa Rawat Inap : 5.211 jiwa	Rawat Jalan : 5.245 jiwa Rawat Inap : 2.519 jiwa

Sumber : Hasil Observasi.

Berdasarkan Tabel 1.3 data perbandingan antara Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri dan RSUD Kilisuci Kediri, terlihat bahwa meskipun keduanya sama - sama kelas C dan terakreditasi paripurna, RS Tk. IV DKT Kediri lebih dahulu berdiri sejak 1950 dan beroperasi tahun 2006 serta memiliki keunggulan dalam hal jumlah tenaga medis (256 orang) dan volume pasien yang dilayani, yaitu 22.001 pasien rawat jalan dan 5.211 pasien rawat inap pada tahun 2024. Rumah sakit ini menyediakan layanan yang lebih beragam, termasuk MCU dan rikkes untuk calon TNI/Polri serta fasilitas dan tindakan medis yang lebih lengkap juga.

Sementara itu, RSUD Kilisuci yang baru beroperasi sejak tahun 2020 memiliki tarif rawat inap yang lebih terjangkau, namun jumlah tenaga medis (158 orang) dan pasien yang dilayani masih relatif lebih rendah. Perbedaan ini mencerminkan tingkat

kapasitas pelayanan dan jangkauan masing-masing rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah Kediri. Peneliti kemudian melakukan observasi lebih mendalam pada Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri mengenai jumlah pasien tiap tahunnya. Berikut data jumlah pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 1.3 Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri 2022 - 2024

TAHUN	RAWAT JALAN		RAWAT INAP	
	Pengunjung	Kunjungan	\sum PX Pasien	\sum HP Hari Perawatan
2022	21.135	23.576	5.919	18.770
2023	21.659	29.853	4.852	15.877
2024	22.001	29.601	5.211	18.345

Sumber : Data Rekam Medik Rumah Sakit Tk. IV DKT Pada Tahun 2022 – 2024

Berdasarkan data pelayanan rumah sakit pada tahun 2022 hingga 2024, terlihat adanya dinamika pada jumlah kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap. Pada tahun 2022, jumlah pasien rawat jalan tercatat sebanyak 21.135 orang dengan total 23.576 kunjungan. Angka tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 21.659 pasien dengan 29.853 kunjungan, dan kembali naik pada tahun 2024 dengan 22.001 pasien meskipun jumlah kunjungan sedikit menurun menjadi 29.601.

Sementara itu, tren pelayanan rawat inap menunjukkan pola yang fluktuatif selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah pasien rawat inap mencapai 5.919 dengan total 18.770 hari perawatan. Angka ini menurun pada tahun 2023 menjadi 4.852 pasien dengan 15.877 hari perawatan, kembali meningkat pada tahun 2024 dengan 5.211 pasien dan 18.345 hari perawatan. Meskipun terjadi peningkatan pemanfaatan layanan rawat jalan, penggunaan layanan rawat inap bersifat dinamis dan dapat dipengaruhi faktor epidemiologi penyakit, serta preferensi pasien dalam memilih jenis pelayanan kesehatan.

Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah pengunjung dan kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2022 hingga 2024. Peneliti memilih data tahun 2024 sebagai fokus penelitian, karena pada tahun ini tercatat jumlah pengunjung tertinggi, yaitu 22.001 jiwa, jumlah kunjungan rawat jalan sebanyak 29.601, serta jumlah pasien rawat inap sebanyak 5.211. Mencerminkan peningkatan pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri, yang menjadi indikator kualitas pelayanan kesehatan yang semakin baik.

Tabel 1.4 Capaian Mutu Nasional Tingkat Kepuasan Pasien 2022 – 2024

No	Tahun	Tingkat Kepuasan	Tidak Puas
1.	2022	78,41%	21,59%
2.	2023	80,49%	19,51%
3.	2024	95,46%	4,54%

Sumber : Laporan Capaian Mutu Nasional Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri 2022-2024.

Tingkat kepuasan pasien RS DKT Kediri Kota menunjukkan tren peningkatan yang signifikan selama periode tahun 2022 hingga 2024 berdasarkan Laporan Pencapaian Mutu Nasional RS DKT Kediri. Pada tahun 2022, tingkat kepuasan pasien tercatat 78,41%, dengan tingkat ketidakpuasan 21,59%. Namun pada tahun 2023 terjadi perubahan positif tingkat kepuasan meningkat menjadi 80,49%, sedangkan ketidakpuasan turun drastis 19,51%. Tren positif berlanjut pada tahun 2024, dengan tingkat kepuasan pasien mencapai 95,74%, dan tingkat ketidakpuasan menurun menjadi 4,54%.

Tabel 1.5 Data Faktor yang berpengaruh pada Kepuasan Pasien Menurut Tjiptono

Faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien	Jumlah Responden
Kualitas Produk	6
Kualitas Pelayanan	25
Aspek Emosional	5
Harga	3
Biaya	1
Jumlah	40

Sumber: Data diolah oleh peneliti yang diperoleh dari kuesioner Desember 2024

Berdasarkan data observasi yang tercantum dalam Tabel 1.4, dapat diketahui dari 40 responden yang dipilih, sebanyak 6 responden memilih kualitas produk, 25 responden menganggap kualitas pelayanan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, 5 responden memilih aspek emosional, 3 responden memilih harga, 1 responden mempertimbangkan aspek biaya. Data menunjukkan mutu pelayanan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi preferensi pasien dalam berobat di Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri. Pelayanan yang berkualitas di institusi berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Ketika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka cenderung loyal serta merekomendasikan kepada orang lain.¹³

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara Kota Kediri”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri?
2. Bagaimana kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri?

¹³ Sophiana Enjellin Anathasia and Dety Mulyanti, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis,” *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan* 2, no. 2 (2023): 145–151.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri.
2. Untuk menjelaskan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri.
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara (DKT) Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV DKT Kota Kediri.

2. Kegunaan Secara praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat khususnya kepada Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri, tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasilnya dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis di bidang Kesehatan khususnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sebagai sumber informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya pada kajian yang sama yang berkenaan dengan masalah pelayanan kesehatan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan berguna bagi masyarakat, untuk memperoleh informasi lebih detail mengenai kualitas layanan yang diberikan. Dengan pengetahuan tersebut, masyarakat akan lebih mampu mengambil keputusan yang tepat dalam memilih Rumah Sakit yang komperhensif dan berkualitas.

d. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar S1 (SE).
- 2) Menambah wawasan peneliti untuk mengembangkan pengetahuan kualitas pelayanan dibidang kesehatan.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri pada tahun 2024 sebagai objek penelitian. Ruang lingkup penelitian terbatas pada pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Detasemen Kesehatan Tentara, yang berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono No. 44, Semampir, Kecamatan Kota, Kota Kediri.

F. Penelitian Terdahulu

1. Linda Apriani Br Surbakti (2021), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai", Penelitian ini menggunakan sampel 100 pasien. Temuan menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima sementara hipotesis nol (Ho) ditolak. Pengaruh terbesar berasal dari variabel ketanggapan (3,694), diikuti oleh bukti fisik (3,052), jaminan (3,049), empati (2,365), dan keandalan (2,271) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai. Nilai R²

sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9% dari variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, sedangkan sisa 30,1% dijelaskan oleh variabel lain.¹⁴

Persamaan kedua penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Kedua penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, meskipun jumlah responden berbeda, yakni 100 pasien untuk penelitian di RSUD Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai sedangkan 344 pasien dan untuk penelitian observasi 40 pasien di Rumah Sakit Tk. IV Kota Kediri. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian pertama dilakukan di RSUD Dr. R. M. Djoelham Kota Binjai, sedangkan penelitian kedua dilakukan di Rumah Sakit Tk. IV Kota Kediri. Dari segi hasil, penelitian Linda menemukan bahwa ketanggapan memiliki pengaruh terbesar dengan nilai R^2 sebesar 0,699, yang menunjukkan bahwa 69,9% kepuasan pasien dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian di Kediri menunjukkan tingkat kepuasan pasien mencapai 95,74% dengan faktor kualitas pelayanan menjadi pengaruh terbesar (21 responden). Penelitian di Kediri juga mencatat variabel tambahan seperti kualitas produk atau jasa, empati, harga, dan biaya, yang memberikan gambaran lebih luas tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

¹⁴ Linda Apriani Br Surbakti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai" (Universitas Medan Area, 2021).

2. Tulus Fernando Goklas Simamora (2023) meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Sentra Medika, Depok". Sebagai bagian dari sistem kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu bersaing secara kompetitif. Hal ini memerlukan pengelolaan berbasis kewirausahaan yang mengutamakan efisiensi, inovasi, dan kemampuan merespons kebutuhan pasien secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS. Populasi penelitian mencakup pasien BPJS yang berobat pada 2 Mei 2023, sebanyak 96 orang, dengan sampel sebanyak 77 responden. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 37,23, dengan nilai minimum 10, maksimum 50, dan standar deviasi sebesar 6,341. Data juga menunjukkan nilai median dan modus yang sama, yaitu 37, melihat distribusi data yang cukup konsisten.¹⁵
- Penelitian ini memiliki kesamaan pada variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, perbedaannya terletak pada objek penelitian, lokasi, metode, jumlah responden, dan hasil penelitian. Penelitian Simamora berfokus pada pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Sentra Medika, Depok, dengan jumlah sampel 77 responden menggunakan metode kuantitatif, dan rata-rata nilai kualitas pelayanan sebesar 37,23. Sementara itu, penelitian di Kediri meneliti pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri dengan jumlah sampel 344 pasien dan untuk observasi 40 responden, tingkat kepuasan 95,46%, dan faktor yang paling memengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan (21 responden). Penelitian di Kediri juga menunjukkan penurunan tingkat ketidakpuasan 4,54%.

¹⁵ Putri Maria Sulistiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan Kediri)," *IAIN Kediri* (Iain Kediri, 2021).

3. Annisa Rahmadhani (2024) meneliti "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit TNI AD Tk. Iv Bukittinggi". Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional, melibatkan 51 pasien rawat inap sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui angket dan dianalisis menggunakan uji statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 35,3% responden menilai kualitas pelayanan administrasi baik, sementara 64,7% menilai kurang baik. Kepuasan pasien menunjukkan pola serupa, dengan 35,3% menyatakan puas dan 64,7% menyatakan kurang puas. Analisis statistik menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien ($p = 0,005$). Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pasien.¹⁶

Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian. Annisa meneliti pasien rawat inap di ruang penyakit dalam Rumah Sakit TNI AD Tk. IV Bukittinggi, dengan jumlah sampel 51 pasien, sementara penelitian di Kediri meneliti pasien Rumah Sakit Tk. IV DKT Kediri, dengan 344 pasien dan untuk observasi 40 pasien responden sebagai sampel. Hasil penelitian Annisa menunjukkan 35,3% responden puas dan 64,7% kurang puas, dengan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien ($p = 0,005$). Sebaliknya, penelitian di Kediri mencatat tingkat kepuasan pasien mencapai 95,46%, dengan faktor utama kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (21 responden).

¹⁶ Putri Maria Sulistiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan Kediri)," *IAIN Kediri* (Iain Kediri, 2021).

4. Mugi Lestari (2024) meneliti "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Asih Karawaci, Tangerang ". Indikator mutu pelayanan keperawatan mencakup keamanan pasien, kenyamanan selama perawatan, informasi yang diterima, dan kepuasan dengan standar di atas 90%. Berdasarkan data rawat inap, kepuasan pasien hanya mencapai 67%, sedangkan ulasan di Google Review menunjukkan bintang Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 92 responden, dipilih melalui purposive sampling, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden, yaitu 65,2%, menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik, sementara 69,57% merasa puas dengan pelayanan. Responden didominasi perempuan (69,57%), berusia 20-29 tahun (47,83%), dan mayoritas berpendidikan SMA (65,22%). Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.¹⁷
- Penelitian ini memiliki persamaan dalam variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian Lestari dilakukan di Rumah Sakit Sari Asih Karawaci, Tangerang, dengan sampel 92 responden, menunjukkan 69,57% pasien merasa puas dengan

¹⁷ Mugi Lestari, "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Asih Karawaci, Tangerang." (Universitas Sultasn Agung Semarang, 2023).

pelayanan keperawatan yang memiliki kualitas baik, serta hubungan signifikan antara keduanya ($p < 0,05$). Sementara itu, penelitian di Kediri melibatkan 344 pasien dan untuk observasi 40 responden dan menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 95,46%, dengan faktor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien pada 21 responden. Perbedaannya terletak pada objek penelitian lebih spesifik pada pelayanan keperawatan di Tangerang, sedangkan di Kediri lebih umum pada kualitas pelayanan rumah sakit, dan responden lebih banyak.

5. Putri Maria Sulistiani (2022) meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan Kediri)". Mutu kesehatan diartikan sebagai suatu pelayanan yang dapat menimbulkan perasaan puas pada penerimanya, yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas terhadap individu, kelompok atau pemberi pelayanan. Kepuasan pasien merupakan penilaian kognitif terhadap kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan pengobatan yang diderita. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan teknik random sampling tanpa memperhatikan strata populasi, dengan responden 106 pasien rawat inap diabetes. Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F sebesar 15.933.072 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis alternatif diterima. Nilai (R-squared) sebesar 99,4% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 99,4%, sedangkan 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain.¹⁸

¹⁸ Putri Maria Sulistiani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan Kediri)," *IAIN Kediri* (Iain Kediri, 2021).

Pada kedua penelitian ini mempunyai persamaan pada variabel utama yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel random sampling melalui kuesioner. Penelitian tersebut menggunakan jumlah sampel yaitu 106 responden RSM Ahmad Dahlan, sementara RS Tk. IV DKT 344 responden meskipun dilakukan tambahan observasi terhadap 40 pasien. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, dimana Sulistiani meneliti pasien diabetes yang dirawat di RSM Ahmad Dahlan Kediri, sedangkan penelitian di Kediri fokus pada pasien rawat jalan dan rawat inap di RS Tk. IV DKT. Hasil penelitian Sulistiani menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99,4% berdasarkan R squared, sedangkan di Kediri tingkat kepuasan pasien mencapai 95,46%, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor dominan (21 responden).