

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam sistem penjaminan mutu pelayanan kesehatan yang komprehensif. Sebagai salah satu indikator hasil (outcome) dari pelayanan kesehatan, kepuasan pasien mencerminkan perasaan yang muncul setelah pasien menilai kinerja layanan yang diterimanya, dibandingkan dengan harapan mereka (Soumokil et al., 2021)..

Kepuasan klien mencakup aspek pelayanan berkualitas dapat diartikan baik dalam cara pandang tradisional terhadap profesional kesehatan, serta persepsi masyarakat atas pelayanan yang didapatkan (WHO, 2024). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran utama kinerja klinis dalam pelayanan rumah sakit. Selain itu, kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh tenaga medis, terutama perawat. Kecepatan diukur melalui waktu respon yang kurang dari 5 menit dan waktu pelayanan yang tidak lebih dari 45 menit. Sementara itu, ketepatan dapat dilihat dari bagaimana pasien menilai kesesuaian tindakan perawat dengan kebutuhan mereka (Kemenkes RI, 2022).

Menurut data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021, tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara dianalisis berdasarkan lebih dari 6 juta tanggapan pasien mengenai pelayanan kesehatan di 25 negara. Negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia dengan indeks sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (Karno, 2023).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk kepuasan pasien sebesar lebih dari 95%. Apabila suatu layanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien di bawah angka tersebut, maka pelayanan tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa (Tjiptono, 2014). Bahrudin, M., & Zuhro, (2018) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, termasuk proses pendaftaran pasien, layanan dokter dan perawat, kualitas makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas, serta kondisi fisik rumah sakit dan pelayanan administrasi. Kepuasan klien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, dengan hasil yang dirasakan merupakan kombinasi dari elemen-elemen tersebut. Faktor-faktor kepuasan pasien menurut Yustika Devi (2022) antara lain faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Bila semua faktor tersebut terpenuhi maka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan didapatkan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain kesesuaian antara harapan dan kenyataan, kualitas layanan yang diterima selama proses, sikap petugas, suasana dan kondisi fisik lingkungan, biaya, serta promosi atau iklan yang mencerminkan kenyataan (Nursalam, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman (2021) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit menemukan bahwa ada hubungan antara pelayanan keperawatan, yang meliputi aspek perhatian ($0,002 < 0,05$), aspek penerimaan ($0,016 < 0,05$), dan aspek komunikasi ($0,010 < 0,05$), dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Lintresa et al. (2021) mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan menunjukkan bahwa faktor biaya produk (F5) memiliki korelasi tertinggi sebesar 0,844, diikuti oleh faktor empati (F2) dengan korelasi 0,835, faktor kinerja (F1) dengan korelasi 0,793, dan faktor tingkat harga (F4) dengan korelasi 0,708. Berdasarkan nilai koefisien korelasi tersebut, faktor biaya pelayanan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

Penelitian Hanifah, Noor Alis Setyadi (2021) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pendaftaran yaitu waktu penyedia

dokumen. Dampak yang terjadi bila hasil dari kepuasan rendah berakibat terhadap antusiasme pasien untuk berobat dan memeriksakan lagi kondisi kesehatannya (Syavardie, 2021).

Penelitian oleh Astari et al. (2021) mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi tangibles mencapai 57,90%, reliability 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18%, dan empathy 58,74%. Namun, berdasarkan analisis gap IPA, terdapat empat dimensi dengan nilai negatif yang perlu diperbaiki, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Hasil penelitian Pasalli dan Patattan (2021) yang menggunakan analisis uji *chi Square* memperoleh nilai *p-value* = 0,000, hal ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak terlepas dengan kenyamanan dari lingkungan fisik rumah sakit itu sendiri. Kenyamanan dapat tercapai jika lingkungan fisik mendukungnya. Lingkungan fisik mencakup berbagai kondisi di sekitar, seperti suhu, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau, dan warna, yang semuanya dapat mempengaruhi hasil kerja manusia secara signifikan (Wignjosobroto, 2018). Kenyamanan lingkungan fisik yang baik akan memunculkan kepuasan pada diri pasien didukung pula oleh beberapa penelitian diantaranya Agritubella (2018) menyebutkan bahwa pasien dalam kategori nyaman sebanyak 52,03% dan kategori puas akan proses interaksi pelayanan sebesar 72,36%.

Data kunjungan klien rawat inap RS Abdul Radjak periode Januari-Februari tahun 2024 yaitu sebanyak 392 pasien, sedangkan jumlah perawat pelaksana sebanyak 233 orang serta jumlah dokter umum sebanyak 10 dan dokter spesialis sebanyak 39 orang (Rekam Medik RS Abdul Radjak, 2024).

Studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada 10 pasien yang sedang memeriksakan kesehatannya didapatkan hasil 2 orang pasien (20%) mengatakan pelayanan rumah sakit sudah sangat baik dan pegawai ramah dan sangat membantu pasien selama dirinya di pelayanan kesehatan, 6 orang pasien (60%) mengatakan

merasa tidak dilayani dengan baik dan mendapatkan penjelasan dari petugas seadanya, serta 2 orang pasien (20%) mendapatkan pelayanan yang biasa-biasa saja, terlebih saat harus berpindah dari satu poli ke poli yang lain.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.

Pada tahun 2021, tingkat kepuasan pasien di Indonesia diukur dengan lima indikator, yaitu pengembangan tata kelola kepuasan pasien yang menargetkan 92% dengan realisasi 96%, keluhan yang tidak ditindaklanjuti dengan target 92% dan realisasi 100%. Kelengkapan pengisian informed consent menargetkan 100% dengan realisasi 100%, waktu penyediaan rekam medis menargetkan 90% dengan realisasi 90%, waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Gawat Darurat sesuai standar dengan target 90% dan realisasi 100%, serta waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar dengan target 83% dan realisasi 89%. Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai Kemenkes dengan target 92% realisasi 100% (Kemenkes RI, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Mutu pelayanan di rawat inap merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan, bila pemberi pelayanan gagal memberikan mutu pelayanan standar maka akan berimbas terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan pasien saat di rawat inap sehingga pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan dan kenyamanan.

Berdasarkan uraian diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran mutu pelayanan di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.
- b. Mengetahui gambaran kenyamanan lingkungan di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.
- d. Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.
- e. Mengetahui hubungan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan kepustakaan ilmu pengetahuan khususnya manajemen keperawatan khususnya mengenai kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dalam membimbing dan menambah pengetahuan mahasiswa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat inap di RS. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024.

b. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sehingga dapat menilai seberapa besar mutu pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kepuasan yang akan didapatkan oleh pasien rawat inap RS dr. Abdul Radjak Purwakarta.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan teori, informasi dan acuan untuk melakukan penelitian ilmiah di bidang manajemen keperawatan.