

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Rumah Sakit merupakan lembaga kesehatan yang menyediakan layanan medis lengkap, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 4 Tahun 2018). Saat ini, tren terbaru dalam layanan rumah sakit di tingkat internasional adalah menciptakan pelayanan yang berpusat pada pasien dan memberikan layanan kesehatan yang lebih aman dengan dasar peningkatan kualitas secara terus-menerus (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien merupakan masalah penting bagi rumah sakit di Indonesia maupun di luar negeri. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat mempengaruhi kemajuan rumah sakit. Pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan yang diterima cenderung akan memilih untuk pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Sari dalam Yanti, 2022).

Salah satu metrik penting yang harus diperhitungkan dalam pemberian layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi yang diperoleh dari pasien dengan membandingkan pelayanan kesehatan aktual yang diterima dalam suatu tatanan kesehatan rumah sakit dengan harapan yang ditetapkan. Akibatnya, bagaimana rumah sakit memberikan layanannya menentukan seberapa puas pasiennya. Namun, keinginan pasien tidak terpenuhi oleh layanan yang ditawarkan, dan

persyaratan untuk kepuasan pasien masih belum terpenuhi. Kementerian Kesehatan menetapkan pedoman nasional untuk kepuasan pasien dalam layanan kesehatan (Yanti, 2022).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan peraturan pada tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk kepuasan pasien, dan menyatakan bahwa persentasenya lebih dari 95%. Dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima turun di bawah 95%, maka dianggap bahwa kualitas atau standar minimal pelayanan tidak terpenuhi (Kemenkes,2016).

Lebih dari 6 juta pasien menerima layanan kesehatan di 25 negara berbeda pada tahun 2021, menurut data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tentang tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di seluruh negara tersebut. Dengan indeks kepuasan 92,37%, Swedia memiliki tingkat kepuasan pasien tertinggi, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), Denmark (89,29%), Kenya (40,4%), dan India (34,4%) (Shilvira, 2023).

Rumah sakit di Indonesia juga melaporkan melihat fenomena yang sama, yang masih menjadi isu yang membutuhkan perhatian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Latupuno (2016) dan Sari (2016), peringkat kepuasan pasien di RS Maluku Tengah masing-masing adalah 42,8% dan 44,4%, pasien Sumatera Barat menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit (Yanti, 2022).

Standar pelayanan rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien. Akibatnya, kepuasan pasien yang rendah dapat menyebabkan penurunan kepercayaan pasien terhadap institusi tersebut. Taktik penting untuk mencapai kesuksesan dan keberlanjutan dalam iklim bisnis yang sangat kompetitif adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi (Lampus, 2023). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor utama: bukti nyata, yang meliputi infrastruktur dan fasilitas; keandalan, yang membahas kemampuan sumber daya untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan; responsif, yang mencakup kemampuan untuk menangani pasien dan bersedia membantu dan melayani dengan baik; jaminan, atau jaminan, yang mengacu pada kebaikan dan ketergantungan; dan empati, atau perhatian, yang melibatkan memperlakukan setiap pelanggan secara individual, memahami kebutuhan mereka, dan mudah didekati (Zeithaml, 1990).

Pada penelitian Lampus, (2023) dalam instalasi rawat inap RS Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor nyata, andal, responsif, terjamin, dan empatik; Meskipun demikian, keandalan adalah komponen yang paling signifikan (Lampus, 2023).

Berdasarkan PMK 30 Tahun 2022, salah satu dari tiga belas indikator kualitas nasional yang digunakan rumah sakit setiap bulan adalah kepuasan pasien. Indikator-indikator tersebut mengukur kepuasan masyarakat dan menjadi landasan bagi upaya peningkatan mutu dan pelaksanaan pelayanan di seluruh unit yang dapat memberikan kepuasan pasien.

Berdasarkan data komplain RSU Nirwana Banjarbaru yang masuk kedalam *google form* milik RSU Nirwana Banjarbaru pada tahun 2023 terdapat beberapa komplain. Komplain yang diterima berdasarkan pengisian *google form* yaitu tenaga medis tidak ada memberikan respon padahal sudah dilakukan komplain, fasilitas rawat inap VIP yang panas, petugas rumah sakit yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap pasien, lambannya pelayanan, serta kebersihan lingkungan sekitar yang kurang. Berdasarkan data kepuasan pasien RSU Nirwana Banjarbaru pada enam bulan terakhir sebesar 50% pasien yang mengatakan puas.

Berdasarkan pada studi pendahuluan yang peneliti dapat pada ulasan *google maps* tentang RSU Nirwana, masih ada pasien yang mengeluhkan mengenai fasilitas yang ada di rumah sakit ini, contoh kalimat ulasan yang ditulis oleh pemilik akun dengan inisial AA “Semakin kesini, semakin kurang baik pelayanan di rs ini, tempatnya pun semakin jelek, kamar vip tapi ko sempit bgt, kasurnya ga empuk, pengap, udara gaada yang masuk, malah mama semakin sakit dsini, mau pindah kamar yang lebih baik tidak digubris malah perawatnya beribu alasan, terutama perawat yang cewe sebel bgt gaada baik2nyaa iihhhh tidak recomen”, kemudian komentar yang ditulis oleh akun dengan inisial N “sumpah ya ngeselin banget pelayanannya udah sering banget kesini dan sekalipun gapernah dapat pelayanan yang bagus, udah harus nunggu nyari obatnya lama banget, terus penjual ngomong ketus banget lol...”.

Adapula komentar dari pemilik akun dengan inisial DK “Waktu ayah saya kena serangan jantung dibawa keluarga kesini ternyata pelayanannya super lamban dokter dan seluruh staffnya untuk seorang pasien jantung yg harusnya ditindak cepat dan akhirnya ayah saya meninggal disini. Gokil sih”. Dan masih ada pasien lain yang mengeluhkan tentang ketidaktepatan jadwal dokter, area parkir yang kurang luas, petugas yang tidak responsif dll.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada, dan oleh karena indikator mutu rumah sakit adalah kepuasan pasien, dan merupakan suatu keharusan untuk rumah sakit menjaga itu, maka dilakukanlah penelitian ini untuk rumah sakit dapat menjaga mutu sesuai standar yang telah ditetapkan, dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru, maka harapannya rumah sakit dapat memperbaiki diri sesuai keinginan pasien dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan saya teliti adalah:

1. Apakah dimensi *tangible* berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru?
2. Apakah dimensi *reliability* berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru?

3. Apakah dimensi *responsiveness* berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru?
4. Apakah dimensi *assurance* berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru?
5. Apakah dimensi *empathy* berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### a. Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penentu tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

#### b. Khusus

- a. Mengetahui hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.
- b. Mengetahui hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.
- c. Mengetahui hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.
- d. Mengetahui hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.
- e. Mengetahui hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

a. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan referensi pembelajaran atau acuan untuk penelitian selanjutnya dengan sampel atau metode yang berbeda.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk data pendukung atau *evidence base* untuk penelitian *meta-analysis*, atau penelitian di rumah sakit lain yang memerlukan jawaban dari pertanyaan penelitian serupa.

c. Bagi Rumah Sakit

Dalam hal kepuasan pasien, penelitian ini berfungsi sebagai tolok ukur bagi rumah sakit. Ini juga dapat menawarkan wawasan tentang aspek-aspek yang harus terus difokuskan oleh administrasi rumah sakit untuk ditingkatkan.