

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan sejauh mana pengguna jasa atau produk suatu perusahaan sangat senang dengan produk atau jasa yang diterima serta suatu harapan persepsi pengalaman yang diterima. Kepuasan pengguna layanan kesehatan memiliki kaitan yang erat dengan hasil pelayanan yang baik secara medis seperti kepatuhan pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan perawatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa tersebut (Purwalarang, 2021).

Laporan Badan Kesehatan Dunia WHO tahun 2021 yang melakukan survey kepuasan pelayanan kesehatan diperoleh 32 negara dengan pelayanan kesehatan yang baik tertinggi adalah Saudi Arabia dan terendah adalah Colombia. Indonesia belum masuk dalam pelayanan kesehatan yang masuk dalam pelayanan yang berkualitas (WHO, 2021).

Laporan kepuasan pelayanan kesehatan di Indonesia dari Survey tahun 2021 dari Kementerian Kesehatan mencapai 78,5% pada aspek pelayanan kesehatan yang diberikan pada pelayanan yang ada di rumah sakit dan Puskesmas (Kemenkes RI, 2022).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, komunikatif (Savirda, 2017).

Salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan keperawatan yang bermutu di Rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk melakukan kunjungan kembali (Maulana, 2021).

Mutu pelayanan keperawatan terdapat lima dimensi untuk mengetahui kepuasan pasien, yaitu dimensi wujud (*tangible*) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana termasuk penampilan dari perawat. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari perawat dalam memberikan pelayanan, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (*assurance*) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Dimensi perhatian (*empathy*) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Bustami, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan Putra (2022) di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra bahwa ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan mulai

dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien rawat inap. Namun pada penelitian Suciati (2022) di di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. H. Mohamad Rabain menemukan bahwa ada hubungan bermakna variabel daya tanggap dan bukti fisik sedangkan tidak ada hubungan antara variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, jaminan, perhatian dan kehandalan.

Laporan kepuasan pelayanan kesehatan di Provinsi Papua tidak terdata secara khusus. Namun dari hasil Data yang penulis peroleh pada tahun 2019-2023 dalam Laporan Tahunan RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom.

Tabel 1. 1. Kunjungan Pasien di RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom

Tahun	Rawat jalan	Rawat inap	Jumlah
2019	23551	2911	26462
2020	3935	1143	5078
2021	8408	1536	9944
2022	7885	2363	10248
2023	22909	3244	26153

Sumber: RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan jumlah total kunjungan pasien terbanyak pada tahun 2019 sebanyak 26.462 kunjungan dan terendah pada tahun 2020 sebanyak 5.078 kunjungan.

Studi pendahuluan dengan melakukan wawancara pada beberapa pasien yang berkunjung ke RSUD Kwaingga pada tanggal 15 Juni 2023 didapatkan 6 dari 10 pasien menyatakan tidak puas dengan sarana seperti tidak tersedianya pendingin ruangan dan ruang tunggu yang terbatas sehingga membuat pasien berdiri menunggu dalam hal pelayanan dan waktu tunggu pelayanan yang lama mulai dari pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat, sehingga pasien

yang dalam kondisi sakit membuat pasien merasa lelah dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu respon dari perawat yang kurang tanggap dalam melayani seperti pemberian informasi kepada pasien, sehingga pasien bingung dengan informasi tentang pelayanan yang akan didapatkannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kwaingga”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kwaingga?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kwaingga.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi bukti langsung/*tangible* di RSUD Kwaingga.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi keandalan/*reliability* di RSUD Kwaingga.
- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi daya tanggap/*responsiveness* di RSUD Kwaingga.

- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi jaminan/*assurance* di RSUD Kwaingga.
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi perhatian/*emphaty* di RSUD Kwaingga.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Kwaingga

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan akreditasi rumah sakit.

2. Bagi Profesi Perawat

Sebagai informasi tentang pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien terhadap pencapaian mutu pelayanan keperawatan.

3. Bagi Institusi pendidikan

Sebagai referensi tentang pelayanan keperawatan pada pasien dalam pengkajian yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah sakit.

4. Bagi Peneliti dan Peneliti Lanjutan

Diharapkan menjadi pengalaman belajar dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penulis khususnya dalam bidang penelitian dan bagi peneliti lanjutan diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada objek penelitian tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 2. Keaslian Penelitian

Judul/Tahun/peneliti	Variabel	Desain	Hasil
1. Gambaran Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Abepura Jayapura/Tahun 2022/ Glean Christian Terok	1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Perhatian 5. Bukti langsung	Deskriptif Kuantitatif	pasien peserta BPJS berdasarkan kehandalan pada pelayanan kesehatan yang puas sebanyak 64 orang (65,3%) dan kurang puas sebanyak 34 orang (34,7%). Berdasarkan daya tanggap sebagian besar puas sebanyak 56 orang (57,1%) dan kurang puas sebanyak 42 orang (42,9%). Berdasarkan jaminan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura sebagian besar puas sebanyak 66 orang (67,3%) dan kurang puas sebanyak 32 orang (32,7%). Berdasarkan perhatian sebagian besar puas sebanyak 64 orang (65,3%) dan kurang puas sebanyak 34 orang (34,7%). Berdasarkan bukti langsung Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Abepura Kota Jayapura sebagian besar puas sebanyak 50 orang (51%) dan puas sebanyak 48 orang (49%).
2. Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Makassar/Tahun 2022/Salwah	1. Komunikasi perawat 2. Komunikasi dokter 3. Daya tanggap staf RS 4. Kenyamanan fisik 5. Komunikasi tentang obat 6. Koordinasi pelayanan dukungan emosional 7. keterlibatan keluarga dan teman 8. Kepuasan pasien	Cross Sectional	Semua dimensi pengalaman pasien yaitu komunikasi perawat ($p= 0,001$), komunikasi dokter ($p= 0,001$), daya tanggap staf RS ($p= 0,001$), kenyamanan fisik ($p= 0,001$), komunikasi tentang obat ($p= 0,001$), koordinasi pelayanan ($p= 0,001$), dukungan emosional ($p= 0,001$), dan keterlibatan keluarga dan teman ($p= 0,001$) mempunyai $p-value < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara pengalaman pasien dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Haji Makassar.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022/Hodiri Adi Putra	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>), 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 6. Kepuasan pasien rawat inap.	Cross Sectional	Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan mulai dari Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Emphaty</i>) terhadap kepuasan pasien rawat inap.
4. Analisis Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit/2023/Daniel Wisuda Purba	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>), 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 6. Kepuasan pasien rawat inap.	Deskriptif Kuantitatif	Tingkat kepuasan pelanggan rawat inap RSPMK baik itu dalam dimensi yang berwujud (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), keyakinan (<i>assurances</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) dari RSPMK baik itu dalam pertanyaan tertutup maupun pertanyaan terbuka yang disebarkan lewat kuesioner dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan RSPMK adalah baik.
5. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. H. Mohamad rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022/Gusti Suciati	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>), 5. Empati (<i>Emphaty</i>) 6. Kepuasan pasien rawat inap.	Cross Sectional	Ada hubungan bermakna ($p\text{ value} < 0,05$) untuk variabel <i>responsiveness</i> ($p\text{-value}$ 0,03), dan <i>tangible</i> ($p\text{-value}$ 0,00). Sedangkan tidak ada hubungan antara variabel umur ($p\text{-value}$ 1,00), jenis kelamin ($p\text{-value}$ 0,79), pendidikan ($p\text{-value}$ 0,24), <i>assurance</i> ($p\text{-value}$ 0,13), <i>emphaty</i> ($p\text{value}$ 0,17) dan <i>reliability</i> ($p\text{-value}$ 0,18).
6. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kwaingga tahun 2024/ Aprilia Endah	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>), 5. Empati (<i>Emphaty</i>)	Deskriptif kuantitatif	Tingkat kepuasan pelanggan rawat inap RSUD Kwaingga baik itu dalam dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>), keyakinan (<i>assurances</i>), dan empati (<i>emphaty</i>) dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan rawat inap RSUD Kwaingga adalah puas