

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Elemen kepuasan pasien merupakan hal yang terpenting, jika pasien tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau (Munawir, 2018).

Menurut Undang-undang Kesehatan No.17. Tahun 2023, menyatakan bahwa pembangunan kesehatan masyarakat memerlukan upaya kesehatan, sumber daya kesehatan, dan pengelolaan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya berdasarkan prinsip kesejahteraan, pemerataan, nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif, mengurangi kesenjangan, memperkuat pelayanan kesehatan bermutu, meningkatkan ketahanan kesehatan, menjamin kehidupan yang sehat, serta memajukan kesejahteraan seluruh warga negara dan daya saing bangsa bagi pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Bentuk pelayanan kesehatan yang paling mempengaruhi tingkat

kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Setiap rumah sakit melakukan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang (Baan, 2020). Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Sesrianty dkk, 2019). Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang paling lama kontak dengan klien demikian dapat dikatakan bahwa keperawatan melalui pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif sebagai indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan klien sebagai tolak ukur mutu pelayanan (Ilkafah & Harniah, 2017).

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap (Easter dkk, 2017). Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh klien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu *review center* rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau klien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan (Pragholapati, 2021). Pelayanan rawat inap merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan

rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Sulaiman, 2021).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya (Baan, 2020).

Data kepuasan pasien menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, di negara Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33%), Denmark (89,29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di India menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (WHO, 2023). Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan Sementara data kepuasan pasien di Provinsi Riau pada tahun 2023 di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pada saat di rawat di ruang rawat inap sebesar (51,2%) responden mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan. Data

kepuasan pasien di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Kemenkes, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Anggelina (2024) tentang hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada dimensi kualitas pelayanan kurang baik (57,3%), terdapat tiga permasalahan yang perlu diperbaiki yaitu tata cara pendaftaran dan pemulangan pasien rawat inap (62,3%); prosedur pelayanan rawat inap (55,6%); dan kunjungan rutin petugas kesehatan terkait kondisi dan perkembangan penyakit pasien selama berobat (57,8%). Hasil penelitian didapatkan hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2024 dengan nilai p value 0,000.

Penelitian Helmali (2023) tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien orang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari dilakukan kepada 77 orang pasien didapatkan bahwa sebanyak 48 (62.3%) pasien menyatakan belum puas terhadap pelaksanaan dan pelayanan komunikasi terapeutik perawat, sedangkan sebanyak 29 (37.7%) pasien menyatakan puas terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan nilai p value 0,001.

Penelitian yang dilakukan oleh Elwira (2020) tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara di dapatkan informasi bahwa pada kelompok pasien yang memilih ruangan rawat inap Kelas 1 dan VIP, sebanyak

21 orang (61,8 %) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit, di lihat dari faktor pembiayaan pasien tidak puas dengan pelayanan karena harus mengeluarkan biaya perawatan (43,8 %).

Penelitian yang dilakukan oleh Yunina (2023) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung di dapatkan tingkat kepuasan pasien (63,5%) masih rendah dengan kualitas layanan (55,4%) dengan hasil uji statistik di dapatkan nilai p value 0,000.

Menurut Parasuraman dalam Utari (2020), mengemukakan kualitas pelayanan dibentuk berdasarkan 5 (lima) faktor yaitu berwujud prinsip dimensi pelayanan terdiri dari, *Tangible* (Bukti nyata/fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian/Jaminan), *Empathy* (Kepedulian). *Tangibles* (bukti fisik/nyata) merupakan tampilan fisik dan pelayanan yang bisa langsung dirasakan. Hal ini dilihat dari adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai, seperti disediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, petugas pelayanan yang berpenampilan rapi serta dilengkapinya dengan fasilitas pendukung layanan seperti kamar mandi/WC yang bersih (Imron, 2020).

Kepuasan pasien rawat inap tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi terhadap pelayanan yang

diterima memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan (Amina, 2016). Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga, karena apabila pasien puas, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Utami, 2018). Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Noviyanti, 2020).

Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: Pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan di Rumah Sakit, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan Rumah Sakit (Suaib & Nirmala, 2018)

Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang atau yang biasa disebut RST ini merupakan Rumah Sakit bertipe C dengan status kepemilikan oleh TNI AD Dephan beralamat di Jalan Dr. Wahidin No.1 Padang. Rumah sakit

Tk. III Dr.Reksodiwiryo Padang memiliki delapan unit ruang rawat inap yang terdiri dari Ruang I, Ruang II, Ruang III, Ruang IV, Ruang V, Ruang Paru, Ruang Paviliun HWS, Ruang HCU dan Ruang Kebidanan, dengan total tempat tidur 195 bed. Tenaga perawat di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang seluruhnya berjumlah 175 orang dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 Keperawatan. Distribusi tenaga perawat menyebar di Instalasi rawat 24 jam, Instalasi rawat jalan dan Poli. Gambaran mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit pada tahun 2024 adalah BOR (*Bed Occupancy Ratio* = Angka penggunaan tempat tidur) 78,60 %, LOS (*Length of Stay* = Rata-rata lamanya pasien dirawat) 4,77 dan TOI (*Turn Over Interval* = Tenggang perputaran) 1,29. Sementara untuk kepuasan sendiri Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang menentukan standar indikator mutu kepuasan pasien lebih dari 90% (Rekam Medis RST, 2024).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada tanggal 20 Maret 2025 dengan 10 orang pasien rawat inap di ruang Imam Bonjol di dapatkan bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan dari Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang di dapat sebanyak 6 responden tidak puas dengan tingkat rata-rata kepuasan (63,6%) dengan kepuasan layanan karena pasien merasa layanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan yang di inginkan. Hasil wawancara terkait bukti fisik (*tangible*) dengan sebanyak 3 orang pasien mengatakan petugas pada saat melakukan pemeriksaan kepada pasien kurang rapi karena saat dinas malam menggunakan sandal dan terlihat tidak rapi, petugas bersih, dan tidak menggunakan identitas lengkap seperti name tag.

Wawancara terkait (*assurance*) di dapatkan dari 4 orang pasien mengatakan tidak puas karena tidak memberikan kepastian kepada pasien pada

saat melakukan tindakan seperti pada saat pemasangan infus dilakukan pemasangan 2 kali karena tidak dapat dalam 1 kali penusukan. Hasil wawancara dengan pasien tentang (*responsive*) petugas dapatkan sebanyak 6 orang keluarga pasien mengatakan kualitas layanan belum baik karena pada saat pasien ada melapor keluhan kepada perawat respon nya cukup lama tidak sesuai dengan indikator mutu yang di tetapkan kurang dari 2 menit dan 6 orang pasien mengatakan petugas kurang *empaty* dalam memberikan pelayanan kepada pasien selain itu petugas tidak memberikan informasi yang jelas terkait penyakit yang dialami oleh pasien,

Hasil wawancara terkait keandalan (*reability*) di dapatkan 3 orang responden mengatakan pada saat di rawat inap kualitas pelayanan kurang baik karena pada saat pemberian obat kepada pasien petugas tidak melakukan penjelasan tentang obat yang diberikan seperti nama obat, fungsi obat yang diberikan. Perawat hanya melakukan identifikasi nama pasien saja namun tidak menjelaskan fungsi dan nama obat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang tahun 2025.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi tentang tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- b. Diketahui distribusi *Reliability* (Keandalan) di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- c. Diketahui distribusi frekuensi *Responsiveness* (*Daya Tanggap*) di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- d. Diketahui distribusi frekuensi *Assurance* (Kepastian/Jaminan) di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- e. Diketahui hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- f. Diketahui hubungan *Responsiveness* (*Daya Tanggap*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025.
- g. Diketahui hubungan *Assurance* (Kepastian/Jaminan) dengan kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryio Padang tahun 2025

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat meningkatkan ilmu pengetahuan tentang ilmu manajemen keperawatan dan statistik sehingga dapat mengaplikasikan di dalam metode penelitian

2. Bagi Universitas Alifah Padang

Sebagai bahan tambahan atau pun masukan dalam proses belajar dan mengajar bagi peneliti maupun mahasiswa lain di rumah sakit dan fakultas Keperawatan Universitas Alifah Padang

3. Bagi Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang

Melalui direktur Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang kepada bagian keperawatan untuk dapat melakukan perencanaan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi untuk mengembangkan lagi penelitian khususnya di bidang keperawatan tentang peningkatan pengetahuan perawat dalam pelayanan rumah sakit.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang tahun 2025. Pada penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan rawat inap (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan variabel dependennya kepuasan pasien

terdiri dari 5 dimensi *tangible* (kenyataan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati). Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang dari Januari sampai Maret tahun 2025 sebanyak 1389 pasien. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kusioner. Data dianalisa dengan univariat dan bivariat dengan *uji chi-square* (*p value* <0,005).

