BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021). Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang sering dijumpai yaitu Rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis bagi pasien yang sakit atau terluka. Dalam pengertian luas, rumah sakit berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pasien agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang diinginkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu kualitas layanan.

Kualitas dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh setiap pelanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Suratri, 2020).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan kinerja yang diharapkan (Grutom et al., 2021). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan memiliki berbagai dampak positif, seperti yang diungkapkan oleh Ananda (2019), ia menyatakan bahwa kepuasan pasien berdampak baik bagi lembaga pelayanan

kesehatan, karena pasien cenderung menyebarluaskan pengalaman positif mereka, sehingga mereka atau komunitas bisa menjadi duta bagi pelayanan kesehatan yang berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut peneliti sebelumnya di Kenya terdapat 40,4%, di India terdapat 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Nur dan Simanjorang, 2020).

Tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh berbagai faktor, Menurut Budiastuti dalam Kustiyah, 2014 tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Semua faktor ini saling terkait dan berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di lingkungan rawat inap. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah di atas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-baqoro ayat 267 tentang pemberian pelayanan yang berbunyi :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا
اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.

Ayat di atas menjelaskan bahwa islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Seperti halnya pada dunia kesehatan, para tenaga medis memberikan pelayanan yang baik agar pasien merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) dengan judul " Hubungan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina ". Pada penelitian ini, tingkat kepuasan dinilai berdasarkan dimensi tangible memiliki hasil sebesar 73% responden mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi.

Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki mencapai 75,79% yang sudah puas dengan pelayanan yang diterima dan masih ada ± 24% tidak puas.

Hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti pada 10 orang pasien. 6 orang mengatakan perawat bersikap sopan dan ramah pada saat memberikan pelayanan. Namun 4 orang pasien mengatakan perawat kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan seperti salah satu pasien yang memberikan pernyataan perawat tidak langsung mengganti cairan infuse pasien.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, perawat tidak datang tepat waktu pada saat pergantian dinas. Kurangnya pasokan air yang disediakan oleh pihak rumah sakit, sehingga dapat menyebabkan pasien susah pada saat ingin BAB/BAK terutama pasien yang menderita diare.

Berdasarkan latar belakang di atas, membuat peneliti ingin meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki pada dimensi kepuasan reliability, responsiveness, dan tangible.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Perawat tidak datang tepat waktu pada saat pergantian dinas
2. Kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet belum memadai
3. Perawat tidak tepat waktu dalam mengganti cairan infuse pasien ketika sudah habis
4. Perawat kurang dalam bersikap empati terhadap pasien

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat

kepuasan pasien di pelayanan ruang instalasi rawat inap RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki”

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan Rawat Inap RSUD dr Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan faktor responsiveness dengan kepuasan pasien
2. Untuk mengetahui hubungan faktor assurance dengan kepuasan pasien
3. Untuk mengetahui hubungan faktor tangible dengan kepuasan pasien
4. Untuk mengetahui hubungan faktor emphaty dengan kepuasan pasien
5. Untuk mengetahui hubungan faktor reliability dengan kepuasan pasien

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian in dapat memberikan informasi ilmiah tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

1.6.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi pengembangan ilmu keperawatan

   Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan terhadap pembelajaran didalam pendidikan ilmu keperawatan terutama pada mata kuliah manajemen keperawatan.

2. Bagi pelayanan ilmu keperawatan

   Bagi pelayanan ilmu keperawatan seperti institusi Rumah Sakit khususnya RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara dapat menjadi masukkan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terutama dilihat dari segi faktor-faktor kepuasan untuk mengembangkan mutu layanan yang dapat memuaskan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi/sumber kepustakaan serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan manajemen keperawatan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pasien.