

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien memiliki hubungan dengan mutu pelayanan, kepuasan pasien merupakan salah satu kunci indikator utama yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan di sebuah fasilitas kesehatan, hal ini berhubungan erat dengan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai pelayanan kesehatan, kemampuan yang dimiliki rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien merupakan salah satu indikator penting yang dapat diukur melalui tingkat kepuasan pasien (Nur'aeni et al., 2020). Maka dari itu, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal demi mencapai kepuasan yang maksimal bagi para pasien (Yordan & Novasyra, 2021) Penilaian dalam tingkat kepuasan pasien bisa diukur mulai dari pertama kali pasien datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit tersebut, kepuasan pasien bisa terjadi apabila harapan yang diinginkan oleh pasien dapat terpenuhi seperti aspek kenyamanan, ketepatan diagnosa hingga sikap tenaga medis (Rajab et al., 2023).

Berdasarkan data yang diperoleh, dari rumah RSUD Dr Saiful Anwar Kota Malang, yang memiliki indeks tingkat kepuasan pada tahun 2023 banyaknya rumah sakit yang belum memenuhi target kepuasan pasien, baik dikelola oleh pemerintah maupun yang di kelola oleh swasta. Rumah sakit RSUD Saiful Anwar mendapatkan skor dalam tingkat kepuasan pasien yaitu 84,43% dengan jumlah kunjungan 351,657 pengunjung, Keputusan menteri kesehatan RI No.51/Mankes/SK/II/1979 tanggal 22 Februari 1979, menetapkan RSUD Dr Saiful Anwar sebagai Rumah Sakit rujukan. Pada bulan April 2007 dengan keputusan Menteri Kesehatan RI NO673/MANKES/SK/VI/2007 RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas A. Rumah sakit tipe A ini sering kali berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan serta menerima rujukan dari rumah sakit lainnya

Berdasarkan data tersebut terlihat masih banyaknya rumah sakit yang tidak memenuhi nilai standar yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2021 yaitu mengenai standar indeks kepuasan pasien adalah >95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2021).

Kepuasan pasien yang dimiliki dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena mencerminkan sebuah kualitas pada pelayanan di fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien bukan hanya diukur seberapa puas pasien dengan pengalaman pelayanan secara keseluruhan tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien (Balasopoulou et al., 2020). Karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas layanan, keterampilan komunikasi, aksesibilitas pada kenyamanan hingga layanan, dan keterampilan selain itu, faktor empati, respek dan keramahan dalam pelayanan juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021).

Ketidakpuasan pasien akan menimbulkan rasa kekecewaan terhadap pelayanan yang dapat menyebabkan kekecewaan dan membentuk persepsi bahwa fasilitas kesehatan yang dimiliki tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, hal tersebut dapat berdampak negatif kepada pihak pelayanan Rumah Sakit (Anfal, 2020). Dengan berkembangnya teknologi yang kian berkembang pesat kini kritik dan saran tidak perlu disampaikan melalui tulisan di kotak saran, kini pasien bisa mengakses dengan mudahnya untuk memberikan sebuah ulasan digital melalui media sosial / situs web, pasien akan mencari informasi melalui beberapa *website*, *google* dan lainnya, dengan cara itu pasien dapat mengetahui *rating* rumah sakit tersebut bagus apa tidak (Pujaswari et al., 2021). Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu antara lain kualitas komunikasi yang kurang efektif, fasilitas dan peralatan medis yang tidak memadai,

pakaian yang digunakan pegawai tidak enak di lihat, pelayanan lambat yang berakibat waktu tunggu menjadi lebih lama (Wulandari et al., 2024).

Pengukuran kepuasan pasien memainkan peran penting dalam upaya yang semakin besar untuk mencapai akuntabilitas di antara penyedia layanan kesehatan, yang memiliki peran penting dalam mengembangkan dan memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi di rumah sakit dengan melibatkan pasien dalam pengelolaan masalah dan pengobatan mereka (Asamrew N et al., 2020). Pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan yang diresepkan, dianjurkan dari penyedia layanan medis yang dapat berdampak pada peningkatan proses penyembuhan pasien dan kepuasan pasien juga merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Millien & Joseph, 2023).

Kualitas mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kepuasan yang dihasilkan dari layanan yang diselenggarakan sesuai prosedur dan standar dalam kode etik profesi, dengan mempertimbangkan potensi sumber daya yang aman dan memuaskan, serta dilakukan secara efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan sehingga dapat mencapai target yang optimal. Menurut (Jasmine, 2022) terdapat 5 dimensi dalam mutu pelayanan kesehatan yang difokuskan terhadap kepuasan pasien yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan yang terakhir kehandalan (*reliability*). Mutu pelayanan kesehatan adalah alat ukur untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi dalam menerima pelayanan di rumah sakit, semakin tinggi tuntutan dan kebutuhan pasien maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan yang berdampak kepada pasien akan merasa puas (Pasalli & Patattan, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yordan & Novasyra, 2021) dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi dalam mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien maka tingkat kepuasan akan tinggi. Kepuasan seseorang terhadap pelayanan di rumah sakit menjadi faktor kunci dalam

menentukan apakah ia akan kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut dimasa mendatang, jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima baik dari segi kualitas perawatan, keramahan tenaga medis, maupun fasilitas yang disediakan, kemungkinan besar ia akan memilih rumah sakit tersebut. Oleh karena ini pentingnya melakukan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien harus diberikan agar pasien dan keluarganya merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh rumah sakit (Anfal, 2020).

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Karya Ilmiah Ners (KIAN) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap I (Kelas III) Di Ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dianjurkan yaitu bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat inap kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat inap I kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dalam penulisan karya ilmiah ini dapat menambah ilmu pengetahuan terutama bagi para pembaca pada bidang manajemen keperawatan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan mengenai manajemen keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Penulis

Dengan adanya penulisan karya ilmiah ini bisa menjadi bahan pengetahuan dan pembelajaran mengenai mutu pelayanan dalam kepuasan di instalasi rawat inap kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

1.4.2.2 Bagi Tempat Penelitian

Dari hasil penulisan karya ilmiah ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi terutama mengenai mutu pelayanan dalam kepuasan di instalasi rawat inap kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang mengenai mutu pelayanan dalam kepuasan di instalasi rawat inap kelas III di ruang Pangandaran RSUD Saiful Anwar Kota Malang.

