BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Penilaian kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan Kesehatan (Nur and Simanjorang 2020). 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 (Baan, Nuzleha, and Ayu 2020).

Berdasarkan data yang diperoleh di beberapa rumah sakit di Kota Malang memiliki indeks kepuasan yang tidak memenuhi target pada tahun 2021, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. RSUD Saiful Anwar mendapat skor indeks kepuasan pasien sebesar 81,91%, RS Lavalette mendapatkan skor kepuasan pasien sebesar 78,50%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI tahun 2021 yaitu standar kepuasan pasien adalah >90%. Berdasarkan kenyataan tersebut di atas, maka permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia membutuhkan perhatian dan penanganan yang lebih serius dari semua pihak baik pemerintah maupun seluruh masyarakat di Indonesia (Kemenkes RI, 2021).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat penting, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasaaan pasien menurut peneliti sebelumnya di kenya terdapat 40,4%, di india terdapat 34,4%, sedangkan di indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Nur and Simanjorang 2020). Data

kemnenkes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Menurut Anfal (2020). Citra pelayanan kesehatan di Indonesia semakin menurun, hal ini terindikasi dengan tingginya minat masyarakat berobat ke luar negeri seperti Malaysia dan Singapura. Kecendrungan masyarakat berobat ke luar negeri secara umum disebabkan faktor kelengkapan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien (Anfal 2020).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan pasien tidak akan pernah tercapai (Kismanto and Murtopo 2023). Ketika pasien merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada citra baik sebuah pemberi pelayanan publik termasuk Rumah Sakit, dengan perkembangan teknologi kritik dan saran tidak lagi melalui tulisan ke kotak saran atau dari mulut ke mulut berdasarkan pengalaman tetapi akan ada review digital di media sosial/web yang memberikan informasi terkait rumah sakit tersebut, pasien hari ini akan mencari rumah sakit terbaik untuk melakukan tindakan medis terhadap dirinya pribadi/terhadap keluarganya dengan mencari informasi di website, google dan lain sebagainya (Pujaswari, Fadila, and Febiana 2021).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan *complain* (keluhan) pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Soumokil, Syafar, and Yusuf 2021). Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa factor yang pertama sarana fisik, seperti gedung rumah sakit yang kotor yang tidak memadai, perlengkapan kesehatan kurang lengkap, penampilan atau pakaian yang tidak enak dilihat dari staf pegawai rumah sakit dan komunikasi yang kurang efektif, pelayanan yang lambat dan tidak sesuai dan ketidak tanggapan pegawai terhadap kebutuhan pasien, kurangnya rasa percaya dan rasa simpati pasien terhadap perawat. Ketidakefektifan

dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pasien (Nurhasma, Rijal, and Azis 2021).

Pemberian mutu pelayanan kesehatan yang diberikan secara efisien dan efektif, berfokus kepada kebutuhan dan harapan pasien, dan diberikan sesuai kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal. Selain itu mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan. Mutu layanan dimaksud yaitu; bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*). Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima dirumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Nurhasma, Rijal, and Azis 2021).

Menurut beberapa hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa mutu pelayanan ditinjau dari 5 dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Kepuasan pasien dapat menciptakan beberapa manfaat, di antaranya adalah hubungan yang baik antara rumah sakit denganpasiennya menjadi lebih harmonis, lebih percaya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik harus selalu diberikan kepada pasien agar tercipta kepuasan pada pasien dan keluarganya (Baan et al,. 2020).

Dari hasil survei awal peneliti sendiri selama di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang, didapati adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan di ruang perawatan rawat inap di Rumah Sakit. Selain itu, hasil survei awal yang dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab kepada 5 pasien rawat inap. 2 dari 5 pasien rawat inap mengeluhkan sikap perawat yang terkesan kurang ramah dalam melayani pasien dan saat keluarga pasien ingin bertanya juga acuh tak acuh, pada saat jaga malam perawat tertidur dimana susah untuk di bangunkan keluarga pasien saat meminta bantuan bila infus habis atau pasien lagi keadaan sesak. Sikap perawat yang tidak cepat melayani keluhan pasien, yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan situasi diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat Karya Ilmiah Akhir Ners (KIAN) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Diponegoro Atas RSUD Kanjuruhan Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat menarik rumusan masalah yaitu bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam karya ilmiah ini adalah untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang

1.4 Manfaat

Karya ilmiah ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang terkait . Adapun manfaat tersebut dapat ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan para pembaca terutama mengenai mutu pelayanan keperawatan dan diharapkan dapat di jadikan sebagai data atau referensi untuk pengembangan ilmu mengenai manajemen keperawatan khususnya dalam mutu pelayanan Kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi instituti pendidikan

   Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan masukan bagi instituti pendidikan dalam proses manajemen keperawatan khususnya dalam mutu pelayanan Kesehatan..

2. Bagi pelayanan keperawatan dan kesehatan

   Penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi bidang keperawatan dan pelayanan kesehatan khususnya . Selain itu, diharapkan laporan ini menjadi masukan bagi bidang manajemen keperawatan untuk dapat meningkatkan standar mutu pelayanan perawatan.