

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik (Aulia, Rahmiati dan Tabrani, 2019). Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien (Apriani dan Nurcahyo, 2021). Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hasan dan Putra, 2019).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien dan analisis kualitas pelayanan kesehatan menurut Ndambuki (2013) di Kenya sebanyak 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana sebesar 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014; Sari, 2014).

Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Hasil penelitian ini dapat dilihat secara simultan variabel bebas (kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 yaitu: 0,000 dengan persentase 35% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga dari data ini dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh Fasilitas dan Kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan itu diperlukan pelayanan kesehatan yang prima pada ruang rawat inap, khususnya di Rumah Sakit Hermana Lemben. berdasarkan wawancara awal kepada beberapa pasien rawat inap didapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi waktu pelayanan, sulitnya dalam proses administrasi, tempat parkir yang kurang memadai,

ruang rawat inap yang kurang terjaga keamanannya dimana di bawah tempat tidur terdapat alat medis yang tertinggal, dan fasilitas ruang rawatan yang kurang baik.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PERMENKES No.340/MENKES/PER/III/2010). Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan Rumah Sakit, dalam jangka yang panjang ikatan antar pasien dengan Rumah Sakit memungkinkan Rumah Sakit untuk memahami harapan dari pasien serta kebutuhan pasien. dengan demikian Rumah Sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan Rumah Sakit yang dapat menyenangkan pasien dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat pasien kecewa (Tjiptono, 2011). Rawat Inap adalah salah satu bentuk layanan perawatan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal atau menginap sedikitnya satu hari. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan itu sendiri pada bagian rawat inap, kita harus bisa menjaga kepuasan pasien, karna kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007). Untuk mengetahui kepuasan pasien yang ada didalam rumah sakit khususnya pada bagian rawat inap, ada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu, Realibilitas atau kehandalan (realibility) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati (empathy) meliputi

kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Parasuraman, et.al. Dalam Kotler, 2013)

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integrasi) dari organisasi medis, berfungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif, maupun pencegahan penyakit (preventif) dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI., 2016)

Suatu instansi pelayanan kesehatan merupakan suatu lembaga pelayanan publik. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan publik. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan (2008), standar pelayanan rawat inap untuk kepuasan pelanggan adalah >90%

Rumah sakit di Indonesia dari segi pelayanan dan infrastruktur dinilai masih minim dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien, atau dengan kata lain masih relatif buruk. Malpraktek dan peristiwa-peristiwa merugikan pasien adalah masalah serius yang dihadapi rumah sakit di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean Manado.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean
- b. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermana Lembean
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean
- d. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hermana Lembean

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi perawat**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

#### **1.4.2 Bagi rumah sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar mutu pelayanan tetap terjaga.

#### **1.4.3 Bagi peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dasar untuk mengembangkan penelitian selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS.

UKDLSM