

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat dari pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Saputra & Ariani, 2019). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk dapat mencapai kepuasan pasien perlu dilakukan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien (Salfia et al., 2021).

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Pasalli' & Patattan, 2021). Jika rumah sakit melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, maka pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Dengan pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma,

etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Liong et al., 2019). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya (2014) mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yang dikenal dengan istilah *Servqual (Service Quality)* yaitu *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Keberadaan dan keberlangsungan suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh banyaknya jumlah pasien yang memilih menggunakan jasa layanan kesehatan rumah sakit tersebut. Keputusan pasien untuk memilih atau tetap mempertahankan pilihannya pada suatu rumah sakit tertentu sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Gunawan et al., 2018).

Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe D yang berakreditasi KARS Utama satu-satunya di Kota Tasikmalaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan melaksanakan akreditasi. Akreditasi dilakukan untuk menilai kepatuhan rumah sakit terhadap standar-standar pelayanan yang telah ditetapkan. Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh didirikan di bawah naungan sebuah yayasan yaitu Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI).

Berdasarkan data laporan mutu terkait survei kepuasan pasien pertama kali dilaksanakan oleh Komite Mutu Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh pada tahun 2022 (November-Desember) pada beberapa unit diketahui bahwa hasil kepuasan pasien pada unit administrasi sebesar 77%, farmasi sebesar 79%, laboratorium sebesar 79%, radiologi sebesar 81%, IGD sebesar 80%, rawat jalan sebesar 78%, dan rawat inap sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa unit rawat inap mendapatkan hasil kepuasan pasien terendah dibanding dengan unit yang lainnya.

Hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh pada unit rawat inap terhadap 10 orang responden menunjukkan 60% responden berjenis kelamin laki-laki dan 40% responden berjenis kelamin perempuan, dengan tingkat pendidikan terbanyak yaitu tamat SD sebesar 60%, dan jenis pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekerja/IRT sebesar 60%. Berdasarkan hasil survei terkait mutu pelayanan kesehatan pada 10 responden diketahui 74% responden menyatakan puas pada aspek *responsiveness*, 73% responden menyatakan puas pada aspek *assurance*, 59% responden menyatakan tidak puas pada aspek *tangible*, 72% responden menyatakan puas pada aspek *empathy*, dan 70% responden menyatakan puas pada aspek *reliability*. Hal tersebut menunjukkan dari lima aspek tersebut belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Permenkes Nomor 129 tahun 2008 dimana standar kepuasan pasien untuk unit rawat inap, yaitu sebesar  $\geq 90\%$ .

Penelitian yang dilakukan oleh Wardiah (2021) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan tentang *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit sangat penting, adanya kepuasan pasien menentukan keberadaan rumah sakit dalam jangka panjang. Mutu pelayanan kesehatan yang tidak baik dapat menimbulkan rasa tidak puas pada diri setiap pasien, kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Karena kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dapat tercipta dengan terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Jika pasien merasa tidak puas, maka akan membentuk persepsi yang kurang baik kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga dengan adanya kondisi tersebut maka perlu dilakukan penelitian supaya mengetahui bagaimana mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh memiliki beberapa tingkatan yaitu kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya ?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat inap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh
- b. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat inap dimensi *assurance* (jaminan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh
- c. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat inap dimensi *tangible* (bukti fisik) di RS Islam Hj. Siti Muniroh

- d. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat inap dimensi *empathy* (empati) di RS Islam Hj. Siti Muniroh
- e. Menganalisis hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien rawat inap dimensi *reliability* (keandalan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh

#### **D. Lingkup Penelitian**

##### 1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

##### 2. Lingkup Metode

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

##### 3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan.

##### 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah lingkup Kota Tasikmalaya.

##### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sebelumnya sudah pernah dirawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

## 6. Lingkup Waktu

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2023.

## E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya

Diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan supaya kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit semakin meningkat di masa yang akan datang.

### 2. Bagi Akademisi

Diharapkan dari hasil penelitian bisa menjadi tambahan wawasan khususnya dibidang kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

### 3. Bagi Peneliti

Memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.