

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2023, kesehatan yakni keadaan holistik seseorang yang mencakup aspek fisik, mental, sosial, serta lebih dari sekadar bebas dari penyakit, tetapi juga mencakup kemampuan untuk hidup produktif. Inisiatif kesehatan merujuk kepada serangkaian tindakan yang dilangsungkan secara terkoordinasi serta berkelanjutan guna menjaga kesehatan masyarakat melalui kegiatan promosi, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, serta perawatan paliatif di tingkat nasional, regional, dan lokal. Menurut Hendrik L. Bloom dalam Irawan (2017:10) didapati empat faktor yang mampu memberi dampak atas status kesehatan suatu penduduk: lingkungan, perilaku, genetika, serta pelayanan kesehatan. Peranan pelayanan kesehatan penting dalam memulihkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, juga memberikan pelayanan kesehatan. Keadaan kesehatan masyarakat di Indonesia berkembang melalui penyediaan fasilitas kesehatan.

Rumah Sakit yakni tempat pelayanan medis yang memberi perawatan kesehatan lengkap kepada pasien dan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan gawat darurat. Menurut ketentuan pada UU Rumah Sakit NNo 44 Tahun 2009, rumah sakit dijelaskan sebagai bagian integral dari lembaga pelayanan kesehatan serta merujuk pada sumber daya medis utama yang sangat dibutuhkan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.

Penyelenggara layanan kesehatan di rumah sakit menampilkan struktur

organisasi yang rumit. Keterlibatan tenaga kesehatan dan peralatan medisnya berinteraksi secara intensif. Fokus utama rumah sakit sepatutnya yakni mengoptimalkan standar kualitas layanan medis untuk memahami tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan mereka. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kemampuan suatu rumah sakit saat memberi pelayanan medis sangat bergantung pada mutu pelayanan yang disajikan kepada pasien. Dengan demikian, keberhasilan rumah sakit saat mencukupi kepuasan pasien sebagaimana konsumen secara langsung bergantung pada mutu pelayanan medis yang diberikan kepada mereka dan umpan balik yang diterima (Sutatri et al, 2018).

Kepuasan adalah suatu cara untuk membandingkan kualitas pelayanan dan harga bagi pasien. Seperti dilansir Sandy et al, (2022), kepuasan pasien merujuk pada bagaimana pasien membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka sebelum menerima pelayanan tersebut. Menurut informasi yang dikeluarkan oleh Departemen Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, indikator kepuasan pasien terhadap layanan medis mencakup evaluasi terhadap interaksi dengan petugas kesehatan, kepuasan terhadap perawatan medis yang dibagikan, serta kepuasan terhadap fasilitas kesehatan yang disajikan.

Dimensi kepuasan pasien sangat bervariasi secara umum aspek kepuasan pasien mampu dikategorikan aats dua jenis. Salah satunya adalah kepuasan, yang merujuk pada penerapan kode etik standar untuk layanan profesional, serta yang lainnya adalah kepuasan, yang merujuk pada penerapan seluruh persyaratan

medis. Terkait dengan kepuasan pasien yang merujuk pada penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi, maka pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan hanya dibatasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi, dan kepuasan hanya dibatasi pada penerapannya. (Jatmiko, 2014).

Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (RSUD Ciamis) yakni sebuah institusi kesehatan yang dikelola pihak pemerintah daerah Kabupaten Ciamis dengan fokus pada menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar rumah sakit. RSUD Ciamis mengemban tanggung jawab untuk memberikan perawatan yang efektif dan efisien, dengan berlandaskan prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Dengan moto "kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami", rumah sakit ini berkomitmen untuk memenuhi harapan serta kebutuhan pasien, serta mengutamakan kepuasan atas layanan yang dibagikan.

Menurut data laporan kepuasan RSUD Ciamis pada bulan Oktober 2022, standar pelayanan indikator kepuasan pasien rawat inap didapatkan hasil sejumlah 78,59% dengan kategori kurang puas. Standar pelayanan kepuasan pasien yang ditetapkan oleh pemerintah sejumlah 95%. Menurut hasil survei pendahulu yang dilanngsungka peneliti di Rawat Inap terkait pada 25 orang responden terkait terdiri atas 12 orang laki-laki serta 13 orang perempuan.

Menunjukkan, 64% responden merasa tidak puas atas pelayanan *reliability* (kehandalan), 64% responden merasa tidak puas atas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap), 64% responden merasa tidak puas atas pelayanan *empaty* (empati), 52% responden merasa tidak puas atas pelayanan *tangible* (fisik), 48% responden merasa tidak puas atas pelayanan *assurance* (jaminan). Berdasarkan

hasil tersebut diperoleh kepuasan pasien di bawah standar yakni 95%.

Penelitian yang dilakukan oleh Elwindra (2014) menunjukkan di RSUD Povinsi Sulawesi Tenggara kepuasan pasien menjadi aspek yang paling menonjol pada tingkat operasional pelayanan rumah sakit, rerata tingkat kepuasan pasien 83,27% dengan rincian atas masing-masing dimensi keyakinan (*assurance*) 86,53%, empati (*emphaty*) 85,41%, tanggapan (*responsiviness*) 83,38%, kehandalan (*reliability*) 81,89%, tampilan (*tangibles*) 79,13%. Secara umum ditemukan bahwasanya dimensi yang seharusnya menjadi prioritas yakni dimensi tampilan serta dimensi kehandalan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Harijianto (2018) menyatakan bahwa persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*), yang berpersepsi bahwasanya kualitas baik 60 % serta berpersepsi kurang baik 40 %.

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien RSUD Ciamis masih di bawah standar, yang ditetapkan, maka peneliti tertarik melangsungkan penelitian terkait “Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Menurut pemaparan tersebut, bahwasanya rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ciamis tahun 2024 ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ciamis tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis.
- b. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis.
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (fisik) dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis.
- e. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ciamis.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Lingkup permasalahan pada penelitian ini yakni faktor yang berkaitan pada tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross setional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuknya pada lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat pada bidang Kajian Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilangsungkan di Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Ciamis Kabupaten Ciamis.

5. Lingkup sasaran

Sasaran dari penelitian ini yakni pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Ciamis Kabupaten Ciamis.

6. Lingkup waktu

Waktu terlaksananya penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober tahun 2023.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengoptimalkan konsep Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya pada bidang manajemen pelayanan kesehatan terkait kepuasan pasien.

2. Manfaat Faktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Diharapkan menjadi umpan balik bagi manajemen rumah sakit mengenai mutu layanan serta sebagaimana alat evaluasi terhadap layanan yang diberikan, terutama bagi pasien yang dirawat di unit Rawat Inap, dengan tujuan meningkatkan mutu layanan demi kepuasan pasien sebagai konsumen.

b. Bagi Akademik

Diharapkan temuan dari studi ini mampu menambah pemahaman, utamanya pada sektor kesehatan masyarakat yang fokus pada Administrasi Kebijakan Kesehatan.

c. Bagi Penelitian

Memberikan arahan kepada para peneliti di masa mendatang terkait tingkat kepuasan pasien atas layanan yang disediakan di bangsal rumah sakit umum di wilayah Ciamis, Kabupaten Ciamis.