

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2019). Keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit serta kepuasan pasien yang menjadi *feedback* dari pasien sebagai pelanggan rumah sakit (Suratri *et al* , 2018).

Pohan (2015), mendefinisikan kepuasan pasien sebagai tingkat perasaan pasien setelah memperoleh layanan kesehatan dan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ruang rawat inap adalah keadaan kenyamanan lingkungan fisik ruangan (Sabarguna & Rubaya, 2011).

Kenyamanan didefinisikan sebagai keadaan perasaan individu ketika merasa nyaman yang berdasarkan persepsi individu itu sendiri. Nyaman sendiri memiliki arti keadaan ketika terpenuhinya kebutuhan dasar manusia bersifat individual akibat beberapa faktor lingkungan (Immaniarti *et al*, 2019). Menurut Wignjosoebroto (2000) dalam Karina (2020), lingkungan fisik diartikan sebagai sebagai keadaan di sekitar manusia yang mempengaruhi hasil kerja manusia itu sendiri. Lingkungan fisik tersebut berupa suhu udara, kelembaban udara, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau – bauan dan warna. Sihombing (2004)

dalam Suhartanto (2018) berpendapat bahwa lingkungan fisik harus diperhatikan oleh suatu organisasi atau penyedia jasa layanan dengan tujuan memberikan rasa nyaman, tenang dan memberikan hasil kerja yang lebih baik.

Rawat inap merupakan salah satu bentuk layanan perawatan rumah sakit dimana pasien tinggal atau menginap sedikitnya satu hari di rumah sakit. Dalam pemberian pelayanannya, rumah sakit harus menyediakan ruangan rawat inap dengan kualitas yang memenuhi syarat dengan tujuan agar memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah pemenuhan persyaratan kenyamanan lingkungan fisik.

Kondisi lingkungan fisik ruang rawat inap mempengaruhi keadaan psikologis pada pasien. Keadaan bising, suhu udara yang terlalu panas, pencahayaan yang kurang serta kebersihan dan kerapian dalam ruangan akan mempengaruhi tingkat stress serta kenyamanan pasien. Ruang rawat inap harus dirancang nyaman mungkin agar proses penyembuhan pasien berjalan dengan baik (Caesar & Mawaddah, 2018).

Standar kondisi lingkungan fisik ruang rawat inap diatur dalam Permenkes No. 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. Nilai baku mutu suhu udara ruang rawat inap sebesar 22 °C – 23 °C, nilai baku mutu kebisingan ruang rawat inap sebesar 40 dBA ketika pasien tidur dan 45 dBA ketika pasien tidak tidur serta nilai baku mutu pencahayaan ruang rawat inap sebesar 100 lux – 250 lux saat pasien tidak tidur dan maksimal 50 lux saat pasien tidur. Standar fasilitas dan peralatan yang

diberikan kepada setiap pasien ruang rawat inap yang diatur dalam Permenkes No. 24 Tahun 2016 tentang persyaratan teknis bangunan dan prasarana rumah sakit terdiri dari tempat duduk disetiap tempat tidur, 1 buah nakas, 1 buah *overbad table*, bahan tirai non porosif, 2 kontak listrik, *outlet* oksigen, *nurse call*, kamar mandi dan ukuran minimal 2,4m x 3m untuk 1 tempat tidur.

Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis memiliki tiga kelas rawat inap yaitu kelas *Very Important Person* (VIP), kelas I, kelas II dan kelas III. Pasien rawat inap yang dirawat di kelas III mayoritas pengguna BPJS jenis kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBIJK) yang otomatis mendapat ruang rawat inap kelas III tanpa ada kesempatan untuk memilih kelas rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memilih ruang rawat inap kelas II dikarenakan ruang rawat inap kelas II dinilai lebih objektif dibandingkan dengan penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III. Adapun wawancara yang dilakukan dengan koordinator program penyehatan sanitasi ruang bangun Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis didapatkan informasi bahwa tidak sedikit laporan keluhan dari pasien ruang rawat inap kelas II terkait kenyamanan ruangan yang dirasakan.

Berdasarkan survei pendahuluan, fasilitas dan peralatan yang disediakan untuk pasien di ruang rawat inap kelas II sudah sesuai dengan standar yang dianjurkan dalam Permenkes No. 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit. Dari 6 titik

pengukuran kondisi lingkungan fisik, terdapat 6 titik yang memiliki besaran suhu udara ruang dan pencahayaan yang tidak sesuai standar serta 4 titik memiliki besaran kebisingan yang tidak sesuai dengan standar. Dari 6 pasien yang dirawat, terdapat 4 pasien yang merasakan gerah pada waktu tertentu, 2 pasien merasakan bising di ruangan dan 1 pasien merasa kurang nyaman dengan kondisi pencahayaan di ruang rawat inap.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan kondisi lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat inap kelas II di rumah sakit umum daerah Ciamis?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kondisi lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat inap kelas II di rumah sakit umum daerah Ciamis.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan besaran suhu udara ruang dengan kepuasan pasien terhadap suhu udara di ruang rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Ciamis.
- b. Mengetahui hubungan besaran kebisingan dengan kepuasan pasien terhadap kebisingan di ruang rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Ciamis.

- c. Mengetahui hubungan besaran pencahayaan dengan kepuasan pasien terhadap pencahayaan di ruang rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Ciamis.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian dibatasi hanya pada hubungan kondisi lingkungan fisik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas II di rumah sakit umum daerah Ciamis berdasarkan aspek kondisi lingkungan fisik ruangan.

2. Lingkup Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang kajian Kesehatan Lingkungan (Kesling).

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

5. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei – november tahun 2021.

6. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Ciamis.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis
 - a. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kondisi lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas II dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan
 - b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kondisi lingkungan fisik di ruang rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Ciamis.
2. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan khususnya di bidang kesehatan masyarakat dengan peminatan kesehatan lingkungan.
3. Bagi Peneliti

Memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kondisi lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas II di rumah sakit umum daerah Ciamis.