

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dengan pendekatan pemeliharaan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. 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).

Upaya yang dilakukan untuk memenuhi pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan meningkatkan upaya pelayanan yang terdiri dari fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik lainnya, sistem pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas kesehatan, penegakan diagnosis sampai Tindakan pengobatan dan perawatan (Wisnu. 2018). Mutu

pelayanan yang baik dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien, bahkan pasien yang merasakan puas terhadap pelayanan yang baik akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pasien lainnya. Menurut Zeithaml (2014), aspek yang diperlukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik adalah kualitas, kredibilitas, kompetensi, ketanggapan, keandalan.

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).

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. 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).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul akibat dari pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan (Saputra & Ariani, 2019). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Pasalli' & Patattan,

2021). 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 berkualitas yaitu institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien (Salfia et al., 2021). Kategori kepuasan dikembangkan dalam bentuk kuesioner kepuasan pasien 2017 (KKP-2017) yang dimodifikasi dari Patient Satisfaction Questionnaire-18 (PSQ-18) oleh Imaninda dan Azwar (2016) Universitas Gadjah Mada yaitu perilaku interpersonal, kualitas teknis / perilaku professional, akses / kenyamanan, keuangan / aspek finansial, dan lingkungan fisik.

Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya adalah salah satu rumah sakit yang terletak di Kota Tasikmalaya dan sejak 25 April 1985. Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe D yang berakreditasi KARS ( Komisi Akreditasi Rumah Sakit ) satu-satunya di Kota Tasikmalaya. Rumah Sakit Hj. Siti Muniroh menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, instalasi gawat darurat dan layanan penunjang lainnya seperti Farmasi, Laboratorium, Radiologi, CT-SCAN (Computerized Tomography Scan), Perinatologi, Kebidanan, Ambulan, PAP SMEAR, FNAB ( *Fine Needle Aspiration Biopsy* ). (Profil Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya). Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh memiliki beberapa tingkatan yaitu kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III.

Berdasarkan data laporan Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh mengenai survei kepuasan pasien, pertama kali dilaksanakan oleh Komite Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh pada bulan November – Desember pada tahun 2023. Hasil survei kepuasan menunjukkan 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, padahal Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) telah menetapkan bahwa standar minimal kepuasan pasien untuk unit rawat inap yaitu sebesar  $\geq 90\%$ .

Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh terhadap 10 orang responden pada unit rawat inap menunjukkan 60% responden berjenis kelamin laki-laki dan 40% responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat Pendidikan sebanyak 60% responden tamat SD, sedangkan berdasarkan jenis pekerjaan 60% tidak bekerja / IRT. Berdasarkan hasil survei terkait kepuasan pasien pada 10 responden, diketahui 81% responden menyatakan puas pada aspek perilaku interpersonal, 67% responden menyatakan puas pada aspek kualitas teknis / perilaku profesional, 71% responden menyatakan puas pada aspek akses / kenyamanan, 72% responden menyatakan puas pada aspek keuangan, dan 58% responden menyatakan puas pada aspek lingkungan fisik.

Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin meneliti survei kepuasan

pasien rawat inap di Rumah Sakit islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan dari latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya?.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada perilaku interpersonal di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.
- b. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada kualitas teknis / perilaku profesional di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.
- c. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada akses / kenyamanan di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.
- d. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada keuangan / aspek finansial di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.
- e. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap pada lingkungan fisik di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Lingkup Masalah**

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien

rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh KotaTasikmalaya.

## 2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif.

## 3. Lingkup Keilmuan

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

## 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di unit rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh KotaTasikmalaya.

## 5. Lingkup sasaran

Sasaran dari penelitian ini adalah pasien yang pernah di rawat inap di Rumah Sakit Islam Hj. Siti Muniroh KotaTasikmalaya.

## 6. Lingkup waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada tanggal 02 Desember sampai 30 Desember tahun 2024.

# E. Manfaat Penelitian

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan konsep Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh

Diharapkan menjadi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di rawat inap dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai pelanggan.

b. Bagi Akademik

Diharapkan dari hasil penelitian dapat menjadi tambahan wawasan khususnya di bidang kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

c. Bagi Penelitian

Memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat inap Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya.