

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien sangat penting karena seringkali membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan (Adhikary et al., 2018). Kepuasan pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas rumah sakit. Fasilitas fisik mengukur persepsi pasien tentang kualitas layanan sehubungan dengan layanan fisik rumah sakit. Hal ini meliputi kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, ketersediaan fasilitas fisik, seperti kamar tempat tinggal, kemampuan teknologi, ruang uji diagnostik, bank darah, bangsal, tempat tidur, layanan ambulans, ruang tunggu, dan ruang operasi. Membentuk lingkungan yang menyenangkan akan memudahkan pasien untuk mendapatkan pemulihan penuh sehingga memberikan kepuasan pada pasien (Hussain et al., 2019). Fasilitas yang buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap perawatan dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dengan instruksi pemulangan termasuk penggunaan obat-obatan serta kunjungan tindak lanjut (Natesan et al., 2019). Ketidakpuasan pasien juga dapat menyebabkan pasien berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain (Karaca & Durna, 2019)

Hasil penelitian (Lestari et al., 2013) di RSUD Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa faktor manfaat, faktor interaksi personal, faktor kepribadian dan faktor lokasi mampu menjelaskan pengaruhnya sebesar 64,385% terhadap kepuasan pasien rawat inap dan sisanya 35,615% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian (Badjamal, 2014) di rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu menunjukkan bahwa 85,8% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kompetensi dan fasilitas. Hasil penelitian (Putri & Kartika, 2017) di Rumah Sakit Hermina Bogor menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri

*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempengaruhi kepuasan pasien yang terdiri kualitas produk, emosional. harga, dan kemudahan sebesar 73,33% sedangkan sisanya sebesar 26.67% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian tersebut.

Hasil studi pendahuluan di RSI Sakinah pada tanggal 30 November 2019 menunjukkan bahwa fasilitas ruang rawat inap berbeda-beda setiap kelas. Peneliti melakukan studi pendahuluan di kelas II dimana di dalamnya terdapat 2 *paramount bed* yang disekat dengan tirai, terdapat 1 kamar mandi, 1 televisi, 1 AC, namun pencahayaan kurang karena bed yang sisi dalam tidak terkena sinar matahari, penerangan hanya berasal dari cahaya lampu, kondisi ruangan cukup bersih. Hasil wawancara pada 5 orang pasien di ruang kelas III menunjukkan bahwa 3 orang (60%) merasa kurang puas dengan fasilitas rumah sakit, dimana ruangan tidak mendapatkan sinar matahari, bising dengan suara pembangunan gedung, AC kurang dingin untuk 3 orang, sedangkan 2 orang (40%) merasa puas karena kamar bersih, toilet juga bersih, ada AC meskipun kelas III.

Kepuasan pasien merupakan respons kognitif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dianggap sebagai cara tidak langsung untuk mencapai kepuasan pasien nyata, dalam hal ini, mengevaluasi kepuasan pasien dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan memahami harapan pasien. menemukan kebutuhan pasien dan menghilangkan penyebab ketidakpuasan dapat meningkatkan tingkat penyediaan layanan dan sebagai hasilnya meningkatkan kepuasan pasien dan peningkatan kesehatan fisik dan mental mereka akan lebih baik dan cepat; dan tujuan dari sistem kesehatan yang mempromosikan kualitas perawatan tercapai. Penilaian indeks ini dapat memberikan data berharga untuk mengevaluasi status saat ini,

kesadaran akan kualitas dan kuantitas program peningkatan proses dan peningkatan kualitas untuk manajer kesehatan dan pembuat kebijakan (Fang et al., 2019).

Fasilitas pelayanan diberikan rumah sakit kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa rumah sakit dengan segera, sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, rumah sakit akan siap melayaninya. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pasien (Harfika & Abdullah, 2017). Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan perawatan medis. Pasien yang puas cenderung untuk mengembangkan hubungan yang lebih dalam dan tahan lama dengan penyedia medis mereka, yang mengarah pada peningkatan kepatuhan, kontinuitas perawatan, yang meningkatkan kecukupan layanan dan akibatnya menghasilkan hasil kesehatan yang lebih baik (Verulava et al., 2018).

Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan memberikan umpan balik yang nyata pada dokter pemberi layanan tentang pendapat pasien mengenai pelayanannya, peningkatan pemahaman dan pendidikan penyedia layanan kesehatan, serta penurunan biaya rumah sakit (Banka et al., 2015). Memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme juga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Supartiningsih, 2017). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap karena kepuasan pasien sangat menentukan keinginan pasien untuk memilih rumah sakit yang sama.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian apakah ada hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap rawat inap di RSI Sakinah.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi fasilitas pelayanan dalam melaksanakan asuhan keperawatan di RSI Sakinah Mojokerto.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto.
3. Menganalisis hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan rawat inap rawat inap di RSI Sakinah Mojokerto.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi Rumah Sakit dalam peningkatan fasilitas pelayanan. Peningkatan fasilitas pelayanan diharapkan akan memenuhi kepuasan pasien.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Tenaga Kesehatan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi tenaga kesehatan bahwa fasilitas pelayanan sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasan psikis pasien, sehingga perawat harus mampu memberikan fasilitas pelayanan secara professional.

#### **1.4.3 Manfaat bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun tugas akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### **1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama dengan kepuasan pasien yang berkaitan pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.