

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Menurut penelitian oleh (Jatmiko, 2018) kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil klinis, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pasien selama menerima perawatan, termasuk interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu, dan kenyamanan fasilitas. Di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, mengukur dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Penilaian kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di Indonesia menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan Survei Kepuasan Pasien yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2022, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di seluruh Indonesia menunjukkan variasi yang signifikan antara berbagai rumah sakit dan wilayah. Survei ini melibatkan lebih dari 10.000 responden dari berbagai rumah sakit umum dan swasta di seluruh Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sementara 20% merasa cukup puas dan 20% merasa kurang puas. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat

kepuasan pasien meliputi mutu pelayanan, kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kenyamanan fasilitas, kepercayaan dan kemudahan akses layanan (Silitonga, 2018).

Pada tahun 2023, Rumah Sakit Gatoel Mojokerto melakukan survei kepuasan pasien rawat jalan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Survei ini melibatkan 500 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak dari berbagai poliklinik, termasuk poliklinik umum, spesialis, dan layanan diagnostik. Dari hasil survei, didapatkan bahwa 68% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 20% pasien menyatakan cukup puas, dan 12% pasien merasa kurang puas. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal peningkatan komunikasi interpersonal dan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien.

Penelitian oleh (Indarto, 2015) juga menekankan bahwa faktor-faktor seperti kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kejelasan informasi medis yang diberikan, dan sikap ramah serta empati dari staf medis berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Di lingkungan rawat jalan, di mana interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan sering kali singkat namun kritis, memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dirancang untuk memenuhi standar tertinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto,

dengan menggunakan temuan dari literatur sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Kualitas komunikasi antara dokter dan pasien juga menjadi faktor kunci. Penelitian oleh (Wulandari, A et al., 2020) menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan mendapatkan penjelasan yang jelas dari dokter lebih cenderung merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Studi ini juga mengungkapkan bahwa sikap ramah dan empati dari staf medis dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap keseluruhan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas komunikasi yang baik antara dokter dan pasien secara positif mempengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien untuk lebih memahami kondisi kesehatan mereka, serta memberikan informasi yang jelas mengenai diagnosis, pengobatan, dan prosedur medis yang akan dilakukan, sehingga pasien merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Penelitian lain oleh (Aulia et al., 2021) juga menyoroti pentingnya kualitas komunikasi dokter-pasien dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Pasien yang merasa didengar, dipahami, dan dihargai oleh dokter cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif selama perawatan mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan hasil klinis yang lebih baik.

Menurut (Amrizal, 2014), kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil klinis yang diperoleh, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan selama menerima perawatan, termasuk interaksi dengan tenaga medis dan

kualitas komunikasi yang terjadi antara dokter dan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi yang baik mencakup kemampuan dokter untuk mendengarkan keluhan pasien dengan empati, memberikan penjelasan yang jelas dan menyeluruh tentang diagnosis dan rencana pengobatan, serta menjawab pertanyaan pasien dengan cara yang dapat dimengerti.

Kepercayaan pasien terhadap dokter juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Penelitian oleh (Susanto, 2020) menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap dokter terkait erat dengan tingkat kepuasan pasien. Kepercayaan ini dibangun melalui interaksi yang konsisten, kompetensi medis yang ditunjukkan oleh dokter, serta rasa hormat dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Ketika pasien merasa bahwa dokter mereka dapat diandalkan dan memiliki kepentingan terbaik untuk kesejahteraan mereka, mereka cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian oleh (Rahayu Astri Pratiwi et al., 2021) menemukan bahwa hubungan yang baik antara pasien dan dokter, yang didasarkan pada saling percaya, penghargaan, dan komunikasi yang efektif, memiliki dampak yang positif terhadap persepsi pasien terhadap kepuasan rawat jalan. Ketika pasien merasa didengar, dipahami, dan diperlakukan dengan hormat oleh dokter mereka, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki keyakinan yang lebih besar dalam kemampuan dokter untuk memberikan perawatan yang efektif.

Mutu pelayanan secara keseluruhan, termasuk aspek-aspek seperti kenyamanan fasilitas, efisiensi proses administrasi, dan sikap ramah dari staf medis, juga memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh (Widayanti et al., 2020) menemukan bahwa kenyamanan fisik di rumah sakit, seperti kebersihan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas pendukung, dan efisiensi layanan administrasi, berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima. Rumah sakit yang mampu menyediakan lingkungan yang nyaman dan proses pelayanan yang efisien cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pasien mereka. Penelitian oleh (Suci Fitria et al., 2021) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Studi ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan rawat jalan cenderung mengalami tingkat kepuasan yang tinggi terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, memahami bagaimana kualitas komunikasi antara dokter dan pasien, kepercayaan pasien pada dokter, dan mutu pelayanan secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan sangatlah penting. Dengan menggunakan temuan dari literatur sebagai dasar, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor tersebut dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi rumah sakit dalam upaya mereka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan memperkuat reputasi Rumah Sakit Gatoel Mojokerto sebagai

penyedia layanan kesehatan yang unggul. Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto
- b. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien pada dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto
- c. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto

- d. Menganalisis pengaruh kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto”.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No .	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel; Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wibawani Yunestri Mukti, Asiah Hamzah, Mappeaty Nyorong (2013)	Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward KotaPalu	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel Independen : Mutu pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan	Ada Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu

2.	Halmare (2007)	Harapan dan Persepsi Pasien/ Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RS AM di Ruang Rawat Inap Kelas Tiga Ruang Kutilang Bangsal Bedah RS AbdulMoelok	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Harapan Variabel dependen : Pelayanan	Ada Harapan dan Persepsi Pasien/ Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RSAM di Ruang Rawat Inap Kelas Tiga Ruang Kutilang Bangsal Bedah RS Abdul Moelok
3	Hasna, Irwandy, NurArifah (2022)	Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Kualitas Komunikasi Variabel dependen : Kepuasan	Hasil penelitian berdasarkan uji chi square menunjukkan bahwa dimensi mendengarkan, percaya diri dan informasi berhubungan secara signifikan terhadap Kepuasan pasien. Berdasarkan uji chi square terhadap 3 dimensi tersebut hasil uji diperoleh nilai $p=0,000 < \text{nilai } \alpha=0,05$. Sedangkan dimensi pengambilan keputusan tidak berhubungan secara signifikan terhadapkepuasan pasien dengan hasil uji diperoleh nilai $p=1,000 > \text{nilai } \alpha=0,05$.

4	Aris Sunaryo, Maulana Amrulloh, Bambang Wibisono (2021)	Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Study : Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Waled	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Komunikasi, kualitas pelayanan Komunikasi Variabel dependen : Kepuasan	Hasil analisis bivariate menggunakan analisis korelasi rank spearman diperoleh hasil pengaruh yang cukup kuat dan bermakna antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien ($r = 0,527$ dengan nilai $p \text{ value} < 0.05$), serta pengaruh yang kuat dan bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,527$ dengan nilai $p \text{ value} < 0.05$). Dari hasil analisis multivariate dengan regresi logistik) didapat nilai PR komunikasi efektif dokter dengan pasien sebesar 7,671 dengan CI 95% $1,604 \pm 36,691$ dan nilai PR kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,233 dengan CI 95% $5,215 \pm 103,502$.
---	---	---	---	--	---

5	Dewi Setya Paramitha, Rita Kirana, Andrey Rizky Akbar Muhaimin MPR (2022)	Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Komunikasi Variabel dependen : Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi perawat dan dokter kategori sangat baik 98,7%, kepuasan pasien kategori sangat puas 94,8% dan terdapat hubungan antara kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien, nilai $p=0,000 < \alpha 0,05$ dengan koefisien korelasi 0,490 yang berarti bahwa kekuatan hubungan adalah sedang.
---	---	--	---	---	--