

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah penilaian dan pendapat pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap sarana prasarana menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan pasien (Permenkes No 20 Tahun 2022). Menurut Permenkes tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%, jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan dibawah 95% maka dianggap pelayanan yang diberikan masih dibawah standar. Rendahnya akan kepuasan akan berdampak pada perkembangan rumah sakit, berkurangnya tingkat kepercayaan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu kualitas layanan kesehatan. Maka dari itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan (Sondari & Bambang, 2017). Namun saat ini masih ditemukan kepuasan pasien yang kurang baik yang sebagian besar masih sangat terbatas baik dalam hal tenaga, sarana prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya (Astuti, 2017).

Beberapa penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien. Diantaranya yang pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yanuarti et al. (2021) menunjukkan bahwa pada pasien BPJS 50% menyatakan puas dan 50% menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Bentungan

Kota Bengkulu. Ada perbedaan kepuasan antara pasien umum dan pasien BPJS terhadap kesigapan, cepat tanggap dokter dan perawat atas pelayanan yang diberikan. Kedua penelitian yang dilakukan Afrioza & Baidillah (2021) menunjukkan bahwa kurangnya tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Sepatan Tangerang yaitu masih 69,4%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020) menunjukkan bahwa 62% pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Sundari Medan, hal tersebut disebabkan oleh pendidikan, pendapatan, citra rumah sakit dan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Imanuddin merupakan Rumah Sakit yang telah lama berdiri yaitu dari tahun 1992, menjadi salah satu Rumah Sakit rujukan di Provinsi Kalimantan Tengah. Meski menjadi Rumah Sakit yang telah lama berdiri, perhatian terhadap kepuasan pasien tetap menjadi hal yang penting untuk kemajuan Rumah Sakit. Sebagai Rumah Sakit percontohan maka pihak Rumah Sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan data awal yang didapatkan peneliti, pada awal tahun 2024 laporan Direktur RSUD Sultan Imanuddin dalam pelaporan kinerja menyatakan bahwa kamar ruang inap kelas 3 belum memenuhi standar sehingga banyak keluhan yang masuk. Selain itu ruang ICU yang belum memenuhi standar, tingginya tindakan operasi atau bedah yang sering kali membuat antrian panjang, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu keluhan pasien yang masuk dalam laporan Rumah Sakit adalah kinerja Sumber Daya Manusianya yang masih perlu diperbaiki. Pada tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD

Sultan Imanuddin mengalami penurunan dengan nilai 80,70 yang sebelumnya pada tahun 2021 mendapatkan nilai 82,03. Penurunan nilai tersebut menjadi perhatian oleh pihak Rumah Sakit untuk mengevaluasi kinerja Rumah Sakit. Jika penurunan tersebut tidak segera diatasi dikhawatirkan semakin menurunkan kepuasan pasien.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Tenaga Kesehatan RSUD Sultan Imanuddin**

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH	
		L	P
1	Dokter Umum	10	21
2	Dokter Gigi	1	1
3	Dokter Spesialis Dasar	9	5
4	Spesialis Penunjang Medik	1	9
5	Dokter Spesialis Lain	5	8
6	Dokter Sub Spesialis	2	0
7	Spesialis Medik Gigi dan Mulut	3	1
8	Tenaga Kefarmasian	12	27
9	Perawat	100	194
10	Perawat gigi	0	3
11	Bidan	0	71
12	Kesehatan masyarakat	0	1
13	Kesehatan lingkungan/sanitasi	1	2
14	Gizi	1	16
15	Keterapian Fisik	1	14
19	Keteknisian Medis	28	47
20	Petugas IPSRS	11	1
22	Petugas Kamar Jenazah	1	0

Sumber: Laporan Jumlah Tenaga Kesehatan RSUD Sultan Imanuddin

Berdasarkan jumlah tenaga kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin jumlah tenaga kesehatan paling banyak adalah perawat dengan jumlah sebesar 294 perawat. Berbicara mengenai pasien, kita juga berbiacara mengenai kualitas pelayanan perawat. Kualitas pelayanan perawat sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan mempunyai peran besar dalam meningkatkan dan

menentukan keberhasilan kualitas pelayanan perawat. Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga Rumah Sakit harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu manajemen Rumah Sakit harus dapat memenuhi standar pelayanan yang ditentukan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapannya terpenuhi maka pelayanan tersebut telah memberikan kualitas yang baik dan sebaliknya jika tidak harapannya tidak tercapai artinya pelayanan yang diberikan masih kurang baik (Anfal, 2020). Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Pentingnya rasa peduli dan pehatian khusus tenaga kesehatan kepada setiap pasien, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat ketika pasien memerlukan bantuan (Artamevia et al., 2023).

Dalam menghadapi masalah kepuasan pasien diperlukan solusi yang signifikan karena hal tersebut dapat mempengaruhi kemajuan Rumah Sakit. Menurut Jalias & Idris (2020) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantara bukti fisik meliputi fasilitas, kehandalan meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan, ketangkapan meliputi cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, jaminan meliputi sopan

santu dan kemampuan tenaga kesehatanya. Sedangkan menurut Andriani (2017) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi 2 (dua) yaitu faktor internal dan eksternal. Sedangkan menurut Nursalam (2014) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya kesesuaian antara harapan dan kenyataan, layanan, perilaku personel, suasana kondisi fisik lingkungan, biaya promosi.

Terkait faktor bukti fisik dan kondisi fisik lingkungan ialah fasilitas yang ada di Rumah Sakit. Fasilitas penunjang layanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan. Perbaikan sarana prasarana harus dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ramadhani & Fadili, 2024). Adapun fasilitas yang dimiliki RSUD Sultan Imanuddin diantaranya Gedung Beringin berlanatai 5, Hermodialisis Mahoni, VIP, Bedah Sentral, Poliklinik, CCSD Pulau, Isolasi, Laboratorium, Ruang Perawatan Kebidanan dan Kandungan, Ruang Perawatan Anak, Ruang Perawatan VIP, Ruang Perawatan Super VIP, Ruang Perawatan Bedah, Ruang Perawatan Perinatologi, Ruang Penyakit Dalam, Ruang Perawat ICU/ICCU, Ruang Perawatan Kelas III, Ruang Pendaftaran Ruang Farmasi, Ambulans. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Ramadhani & Fadili (2024) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ronaldi et al. (2022) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya dalam faktor pelayanan yaitu prosedur penerimaan pasien. Adapun prosedur penerimaan pasien di RSUD Sultan Imanuddin meliputi

pendaftaran, wawancara, pencatatan, pemberian kartu berobat, penentuan status pasien, penentuan kelas keperawatan, perhatian terhadap surat jaminan. Prosedur penerimaan pasien adalah proses terstruktur yang dilakukan di fasilitas kesehatan untuk menerima pasien secara resmi untuk perawatan dan pengobatan. Bagian pelayanan kesehatan untuk pendaftaran pasien rawat inap di Rumah Sakit merupakan gerbang utama yang memiliki peran penting untuk pasien karena memberikan kesan pertama. Salah satu indikator dalam prosedur penerimaan pasien adalah waktu tunggu, ketika waktu tunggu pelayanan lama maka akan mengurangi kenyamanan pasien Simarmata dkk (2021). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Tigrid & Hidayati (2021) menyatakan bahwa masalah yang terjadi dalam prosedur penerimaan pasien disebabkan kurangnya komunikasi antara perekam medis dengan pimpinan sehingga kurang memperhatikan pelayanan dibagian pendaftaran selain itu juga diakibatkan karena kurangnya pemahaman pasien dan kurangnya petunjuk alur pendaftaran. Maka penting pemahaman dalam prosedur penerimaan pasien bagi petugas, perawat dan pasien agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dari segi perilaku personel adalah perhatian perawat. Perawat perlu menunjukkan 2 (dua) sikap, secara fisik, perawat idealnya dapat duduk berhadapan, mempertahankan kontak mata saat berbicara, membungkuk ke arah pasien, mempertahankan sikap terbuka, dan rileks. Secara psikologis ada dua dimensi komunikasi yaitu dimensi respon (ikhlas, respek, empati, dan konkret) dan dimensi tindakan (konfrontasi, kesegeraan, terbuka, katarsis emosional, dan

bermain peran) yang harus diterapkan dalam konteks kehangatan, penerimaan, dan pengertian Anjaswarni (2016). Masalah yang sering terjadi ialah kurang ramahnya perawat terhadap pasien, kurang tanggapnya perawat atas aduan pasien.

Pelayanan Keperawatan merupakan salah satu kebutuhan yang perlu diperhatian dan diawasi karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang memberikan waktu yang cukup lama dan paling sering melakukan komunikasi dan kontak langsung dengan pasien, mutu pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial dan spiritual pasien. Setiap upaya yang dilakukan dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan keperawatan yang baik. Kualitas sangat diperlukan untuk meningkatkan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tujuan menghasilkan keuntungan, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan kepercayaan pasien atau pelanggan, dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang sudah ditentukan Apriani dkk (2019). Berdasarkan penelitian Merryani E Oroh di RSUD Noongan tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat. Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di ruang Interna menunjukkan 2 pasien laki-laki dan 2 pasien perempuan merasa pelayanan keperawatan di RSUD Noongan sudah baik karena perawat selalu memperhatikan pasien, sedangkan 2 laki-laki lainnya dan 4 pasien perempuan lainnya menyatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang, karena perawat tidak memberikan informasi

yang cukup tentang perawatan dan ada perawat yang kurang ramah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo Mahendro (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan IGD di RSUD Jogja dan tahap orientasi komunikasi terapeutik merupakan tahap yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien sedangkan tahap komunikasi terapeutik yang paling berpengaruh di IGD adalah Tahap Terminasi. Untuk menghindari ketidakpuasan dalam pelayanan, tenaga kesehatan harus mengembangkan keterampilan dalam komunikasi mereka dengan benar dan akurat. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pemberian layanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan pasien setelah perawatan. Dalam keperawatan komunikasi dengan pasien merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan (dari sikap dan perilaku) yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering digunakan oleh pelanggan sebagai kualitas pelayanan, namun penilaian kualitas yang paling utama adalah sikap dan pelayanan tenaga kesehatan Pebrianti dkk (2023).

Dengan adanya fenomena pada latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut kepada pasien di rumah sakit, penulis tertarik untuk mengambil tesis dengan judul : **“Pengaruh Fasilitas, Prosedur Penerimaan Pasien Dan Komunikasi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sultan Imanuddin”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar berlakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin?
2. Apakah prosedur penerimaan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin?
3. Apakah komunikasi perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk Menganalisis pengaruh fasilitas, prosedur penerimaan pasien dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin.

#### **2. Tujuan Khusus**

- 1) Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin.
- 2) Menganalisis pengaruh prosedur penerimaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin.
- 3) Menganalisis pengaruh komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sultan Imanuddin.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu informasi atau

acuan referensi ilmiah mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi RSUD Sultan Imanuddin

Diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan maupun evaluasi dalam kaitannya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### b) Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai fasilitas, prosedur penerimaan pasien, komunikasi perawat dan kepuasan pasien.

## E. Keaslian Penelitian

Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Temuan
Anfal (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018	Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018	Deskriptif analitik cross sectional	Kualitas pelayanan Merupakan faktor yang paling Dominan terhadap Tingkat kepuasan pasien

Tigrid & Hidayati (2021)	Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi	Untuk Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi	Kualitatif	Masih ada pasien yang kurang paham atas alur penerimaan pasien, kurangnya komunikasi antara rekam medis dengan pimpinan
Yanuarti et al. (2021)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Umum	Deskriptif cross sectional	Terdapat 50% pasien BPJS yang puas dan 50% yang tidak puas. Sedangkan pasien umum 52% puas dan 48% tidak puas
Afrioza & Baidillah (2021)	Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan	Untuk Mengetahui Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan	Kuantitatif Deskriptif Analitik	Terdapat hubungan Yang signifikan Antara pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan
Ramadhan & Fadili (2024)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah	Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah	Kuantitatif	Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien, Dengan Sampel Sebanyak 394 Pasien.