

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pasien secara instant, terlebih mengenai kenyamanan lingkungan fisik tempat pasien dilakukan rawat inap. Jika pasien atau pelanggan membicarakan kenyamanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan kepada kerabat dekatnya maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya dan sebaliknya jika pasien atau pelanggan mendapatkan kenyamanan yang memuaskan mereka juga akan membicarakan kepada kerabatnya sehingga menimbulkan peluang bagi rumah sakit itu sendiri (Luck, 2000 dalam Farhana, 2010)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor bukti fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, seragam pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Muninajaya (2011) dalam Nursalam (2014), bukti fisik dapat meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Kuntoro (2010), menyatakan bahwa komponen struktur pelayanan berhubungan dengan penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa fasilitas fisik yaitu kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan.

Untuk pasien yang menjadikan bukti fisik sebagai suatu indikator dalam menentukan kepuasan terhadap sarana yang diterima, maka hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak Rumah Sakit sebab dimensi *tangible* ini merupakan suatu bukti fisik yang dapat dirasakan dan dapat diukur oleh pasien. Sedangkan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2012), bukti langsung (*tangible*) merupakan tampilan pelayanan secara fisik, fasilitas fisik, penampilan tenaga kerja, alat atau peralatan yang digunakan dalam memberikan bukti fisik sebagai media awal bagi klien (pasien) untuk melihat secara nyata pertama kali apa yang ada.

Karena suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek kenyamanan lingkungan menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai penampilan fisik dari karyawan. Kenyamanan lingkungan yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek kenyamanan lingkungan ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena kenyamanan lingkungan yang baik, harapan pasien menjadi lebih tinggi. Dimensi kenyamanan lingkungan umumnya lebih penting bagi pelanggan baru. Tingkat kepentingan aspek ini relatif lebih rendah bagi pelanggan yang sudah menjalin hubungan dengan penyedia jasa (Nursalam, 2016).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, baik di dunia maupun di Indonesia, mutu pelayanan keperawatan yang baik sekitar 70,1% dengan

tingkat kepuasan pasien 64,3%. Rendahnya mutu pelayanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan pasien sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat butuh perawatan atau pulang paksa karena ketidaknyamanan baik fisik, psiko- spiritual, lingkungan dan sosial budaya. Penelitian Irawan, dkk (2015) di Palembang, terdapat 70,3% komunikasi perawat baik dengan kepuasan pasien 60,9%. Penelitian Andriani (2014) di Bukittinggi, terdapat 65,8% pasien mengatakan komunikasi perawat baik dengan kepuasan pasien 50%. Sehingga rata-rata komunikasi perawat yang baik sekitar 68% dengan kepuasan pasien sekitar 55,5%.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Libarty, 2018).

Kondisi lingkungan fisik ruang rawat inap juga mempengaruhi psikologis pasien. Ruang rawat inap yang bising, suhu udara terlalu panas, pencahayaan kurang, kebersihan dan kerapian tidak terjaga akan meningkatkan stres pada pasien. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien (Robby, 2006 dalam Nafi 2009).

Penghawaan di rumah sakit penting untuk dicermati, sebab terkait langsung dengan kenyamanan tubuh manusia. Disamping menyuplai udara segar untuk pernafasan dan metabolisme tubuh, penghawaan yang baik juga berhubungan dengan terciptanya suhu ruang yang kondusif bagi tubuh, sehingga energi dari dalam tubuh tidak akan terkuras untuk beradaptasi dengan perbedaan suhu ruang. Pengaruh kebisingan terhadap manusia secara fisik tidak saja mengganggu organ pendengaran, tetapi juga dapat menimbulkan gangguan pada organ-organ tubuh yang lain, seperti penyempitan pembuluh darah dan sistem jantung (Nurdinaty, 2016).

Pencahayaan merupakan salah satu faktor penting dalam perancangan ruang. Dengan demikian intensitas cahaya perlu diatur untuk menghasilkan kesesuaian kebutuhan penglihatan di dalam ruang berdasarkan jenis aktivitasnya. Arah cahaya terhadap arah pandang mata secara langsung dengan intensitas tinggi dapat menciptakan silau. Oleh karena itu arah cahaya beserta efek-efek pantulan atau pembiasannya juga perlu diatur untuk menciptakan kenyamanan penglihatan ruang (Alfaritsy (2016).

Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan perawatan atau pulang paksa karena ketidaknyamanan baik fisik, psikospiritual, lingkungan fisik dan sosial budaya berbeda. Palembang, 70,3% komunikasi perawat baik dengan kepuasan pasien 60,9%. Bukittinggi, 65,8% komunikasi perawat baik, kepuasan pasien 50%. Sehingga rata-rata komunikasi perawat yang baik sekitar 68% dengan kepuasan pasien sekitar 55,5%(Andriani, 2014 dalam

Agritubela (2018).

Menurut Santosa 2006 dalam Nafi (2009) Kualitas pelayanan dalam rumah sakit dapat ditingkatkan apabila didukung oleh peningkatan kualitas fasilitas fisik. Ruang rawat inap merupakan salah satu wujud fasilitas fisik yang penting keberadaannya bagi pelayanan pasien. Kondisi lingkungan fisik ruang rawat inap juga mempengaruhi psikologis pasien. Ruang rawat inap yang bising, suhu udara terlalu panas, pencahayaan kurang, kebersihan dan kerapihan tidak terjaga akan meningkatkan stres pada pasien. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien.

Salah satu statistik rumah sakit adalah indikator rawat inap. Indikator rawat inap merupakan gambaran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, efisiensi pelayanan rawat inap dan efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit. Maka untuk mengukur hal tersebut, diperlukan adanya indikator rawat inap yang terdiri BOR (*Bed Occupancy Rate*), ALOS (*Average Length Of Stay*), TOI (*Turn Over Interval*), BTO (*Bed Turn Over*), NDR (*Net Death Rate*), GDR (*Gross Death Rate*). Nilai ideal pada indikator pelayanan rawat inap menurut Depkes RI, yaitu BOR antara 60%-85%, ALOS antara 6-9 hari, TOI antara 1-3 hari, BTO antara 40-50 kali, NDR antara < 25%, GDR antara < 45% (Depkes, 2005).

Penelitian Datuan (2018) di dapatkan hasil Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa ada pengaruh keterjangkauan/ akses ($p=0,039$), ketepatan waktu ($p=0,048$), dan ada pengaruh kenyamanan ($p=0,025$),

terhadap kepuasan dengan kepuasan pasien BPJS ruang rawat penyakit dalam RSUD dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung 2015.

Trend kunjungan/cakupan pelayanan rawat jalan selama tahun 2018 cenderung meningkat dan telah mencapai target (15%), sedangkan kunjungan rawat inap juga berfluktuatif dan belum mencapai target (1,5%). Cakupan kunjungan rawat jalan di tahun 2019 sebesar 38,58% dan rawat inap sebesar 0,62%. Data pengunjung rawat inap di Rumah Sakit Yukum Medical Centre pada tahun 2019 berjumlah 12.284 pengunjung dan tahun 2020 berjumlah 10.550. Terlihat terjadi penurunan pengunjung di Rumah Sakit selama 2 tahun terakhir (Rekam Medis Rumah Sakit Medical Centre, 2018).

Rumah Sakit Yukum Medical Centre dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan kondisi fisik ruang rawat inap juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di ruang rawat inap RSYukum Medical Centre, Data kepuasan Rumah Sakit Yukum Medical Centre pada Tahun 2019- 2020 di dapatkan kepuasan

pelanggan Dokter 95,2%, Kepuasan Laboratorium 90%, Kepuasan Farmasi 88%, Kepuasan Keamanan 76%, Kepuasan Kenyamanan 67%, Kepuasan Kasir 86%, Kepuasan Ambulance 77% (SPM RS YMC, 2020).

Hasil Prasurvey dijumpai adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan kenyamanan fisik RS, berdasarkan data triwulan I tahun 2020, pasien rawat inap yang puas terhadap kenyamanan lingkungan RS hanya mencapai 63%, triwulan II mencapai 66%, triwulan III mencapai 68%, dan pada triwulan IV mencapai 72%, namun dalam masa pandemic 2021 ini, pada triwulan I pasien yang puas terhadap kenyamanan lingkungan mencapai 70%, dan kini masuk triwulan II sudah tercatat pasien yang puas mencapai 66% (Profil RS Yukum Medical Centre, 2021).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti yang di lakukan dengan wawancara tidak terstruktur pada 15 responden, dari hasil wawancara di dapatkan 7 responden mengatakan kurang nyaman, dengan hasil 3 responden mengatakan bahwa di dalam maupun di luar ruangan tidak terdapat kursi penunggu sehingga kesulitan dan keluarga kurang nyaman, 3 responden mengatakan terdapat kebisingan di karenakan ruangan menjadi satu sehingga akses keluar masuk menjadi satu, 1 responden mengatakan keluhan mengenai sampah yang hanya di buang saat pagi saja, sehingga sore dan malam dalam kondisi penuh.

Alasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka

peneliti berkeinginan Melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kenyamanan Lingkungan Pada Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre.

B. Rumusan Masalah

Data pengunjung rawat inap di Rumah Sakit Yukum Medical Centre pada tahun 2019 berjumlah 12.284 pengunjung dan tahun 2020 berjumlah 10.550. Terlihat terjadi penurunan pengunjung di Rumah Sakit selama 2 tahun terakhir. Hasil wawancara di dapatkan Terdapat pasien pulang paksa dan mengeluh pelayanan tidak baik, tidak ramah dan menunjukkan wajah kesal. Saat mengerang kesakitan, dibiarkan saja, padahal keluarga sudah bolak balik ke meja petugas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini : “Apakah ada Hubungan Kenyamanan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui hubungan Kenyamanan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik responden yang di rawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021

- b. Diketahui distribusi frekuensi Kenyamanan Lingkungan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021
- c. Diketahui distribusi frekuensi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021
- d. Diketahui Hubungan Kenyamanan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Yukum Medical Centre tahun 2021

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *cross sectional*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi penelitian, seluruh pasien di ruang rawat inap Kelas III Rumah Sakit Yukum Medical Centre dimana pada bulan Januari tahun 2021 berjumlah 128 pasien. Penelitian direncanakan dilakukan pada bulan Juni- Juli 2021. Analisis data secara univariat, bivariat (*uji chi square*).

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis:

a. Institusi

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan tenaga kesehatan dalam membuktikan teori bahwa Kenyamanan ruang rawat inap berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dalam PBM dalam meningkatkan pemahaman dan motivasi tenaga kesehatan

2. Aplikatif :

a. Responden

Dapat menambah wawasan akan pentingnya lingkungan yang nyaman dan sehat bagi proses kesembuhan pasien

b. Ruangan

Sebagai bahan masukan dalam memberikan kenyamanan pada pasien, Memberikan informasi kepada Rumah Sakit Yukum Medical Centre tentang kondisi lingkungan fisik Ruang Rawat Inap untuk meningkatkan kepuasan pasien.

c. Rumah sakit

Sebagai masukan Rumah Sakit agar lebih memperhatikan kenyamanan ruang rawat inap bagi kepuasan pasien.

3. Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.