

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit di definisikan sebagai sebuah institusi perawatan kesehatan professional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan secara umum oleh petugas kesehatan yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Kesehatan itu bisa berupa pelayanan rawat jalan ataupun rawat inap. Dengan demikian rumah sakit dijadikan sebagai salah satu sarana kesehatan yang melaksanakan kesehatan dan meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat baik secara rawat jalan maupun rawat inap (Mishbahuddin, 2020).

Pada pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan pengobatan, diagnosis penyakit, pemeliharaan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik berarti dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan didukung oleh sumber daya yang dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017).

Dalam menyelenggarakan pelayanan rawat inap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1), Rumah Sakit harus memiliki: a). jumlah tempat tidur perawatan kelas III paling sedikit: 30% dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; dan 20% (dua puluh persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik swasta. b). jumlah tempat tidur perawatan di atas perawatan kelas I paling banyak 30% dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan swasta. c). jumlah tempat tidur perawatan intensif

paling sedikit 8% (delapan persen) dari seluruh tempat tidur untuk Rumah Sakit baik milik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan swasta (Kemkes, 2019).

Tingkat Kepuasan Pasien pada beberapa Rumah Sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 22% dari 7.237 kunjungan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat menyembuhkan pasien (komunikasi terapeutik). Pada Rumah Sakit di Aceh terdapat responden yang memiliki bukti fisik dalam keadaan baik sebanyak 61 (64,9%) dan 11 (11,7%) dengan keadaan yang tidak baik pada posisi puas. Sedangkan untuk pasien yang merasa tidak puas dengan bukti fisik yang baik sebanyak 5 (5,3%), dan yang bukti fisiknya tidak baik sebanyak 17 (18,1%). Sedangkan di Rumah Sakit Surabaya menunjukkan bahwa sebanyak 68,8% mengatakan mutu pelayanan cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 56,2% menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan Depkes (2016). Survei di RSAM Bandar Lampung didapatkan hasil kepuasan pasien terhadap layanan dokter 81,5%, terhadap pelayanan perawat 76,1%, terhadap lingkungan fisik 50,3%. 69,8 % pasien rawat inap merasa puas dan akan kembali memanfaatkan pelayanan bila dikemudian hari membutuhkan pelayanan yang sama sesuai dengan mutu pelayanan yang diberikan (Zalius et al., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan (Soumokil et al., 2021) menunjukkan bahwa dari 94 responden kategori kehandalan yang baik sebanyak 64 (68,1%) dan 5 (5,2%) yang memiliki tingkat kehandalan yang tidak baik namun merasa puas. Sedangkan yang merasa tidak puas dengan kehandalan yang baik sebanyak 9(9,6%) dan 16(17,0%) yang memiliki kehandalan tidak baik. Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai p Value= 0,000 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada

hubungan antara kehandalan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa dari 94 responden yang memiliki jaminan yang baik sebanyak 72 (76,65%) dan yang tidak baik hanya 2 (2,1%) dengan perasaan yang puas. Sedangkan untuk pasien yang merasa tidak puas dengan jaminan yang baik hanya 8 (8,5%) dan yang mendapatkan jaminan tidak baik sebanyak 12 (12,7%). Hasil analisis dengan menggunakan chi square diperoleh nilai  $p\text{ value} = 0,000$  atau nilai  $p < 0,05$ . Hal ini berarti ada hubungan antara jaminan yang didapatkan pasien dengan kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Budiman et al., 2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dengan kriteria puas dan mutu pelayanan keperawatan dengan kriteria baik. Uji *Chi-Square* dihasilkan nilai  $p = 0,020$  dan koefisien kontingensi 0,374. Hasil ini menunjukkan terdapat hubungan yang lemah Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di klinik di kabupaten Jember.

Menurut penelitian (Rivai et al., 2020) hasil dari uji korelasi antara karakteristik pasien dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa variabel umur, pendidikan, pemberi saran atau rekomendasi, pekerjaan, dan kategori peserta JKN masing-masing menghasilkan nilai ( $p=0,000$ ) yang berarti variabel-variabel tersebut bermakna signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Jenis kelamin responden menunjukkan nilai ( $p=0,139$ ) dan kelas perawatan ( $p= 0,068$ ) tidak bermakna signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI.

Sedangkan hasil prasurvey di RS Permata Hati Way Jepara terdapat 340 populasi pasien rawat inap dari bulan November sampai Desember. Hasil wawancara dari 10 pasien rawat inap didapatkan hasil 8 (80%) dari 10 pasien mengatakan puas dengan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Permata hati

way jepara. Sedangkan 2 (20%) diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Lampung Timur.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Permata Hati Way Jepara Lampung Tahun 2023?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Hati Way Jepara Lampung Timur Tahun 2023

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik frekuensi responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Permata Hati
- c. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Permata Hati
- d. Mengidentifikasi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dirumah Sakit Permata Hati

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada pasien yang sedang menjalani perawatan rawat inap di RSUD Permata Hati Lampung Timur. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap, dan akan dilakukan dengan cara mengisi kuesioner yang akan dibagikan

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Aplikatif**

###### **a. Responden**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta informasi bagi responden tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien selama pasien dalam masa perawatan diruang rawat inap rumah sakit.

###### **b. Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan masukan mengenai pelayanan kesehatan khususnya pengetahuan tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dirumah sakit permata hati way jepara lampung timur sehingga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mencegah ketidakpuasan pasien mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

###### **c. Bagi perawat**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi profesi keperawatan dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit sehingga akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

## **2. Manfaat Teoritis**

### **a. Institusi**

Diharapkan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca yaitu mahasiswa serta sebagai masukan bagi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu dalam meningkatkan mutu pendidikan di bidang kesehatan khususnya mengenai mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

### **b. Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan awal untuk dapat mengembangkan penelitian selanjutnya dengan variabel yang berbeda.