

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah lembaga yang menyediakan layanan medis yang melayani kelompok orang yang berbeda, yang dipengaruhi oleh perkembangan medis, teknologi, dan keadaan sosial ekonomi. Penyelenggaraan Tujuan rumah sakit adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta memberikan jaminan hukum kepada pasien, sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah sakit diorganisir berlandaskan Pancasila dan berdasarkan prinsip-prinsip kemanusiaan, etika, dan profesionalitas. Selain itu, rumah sakit juga mengacu pada nilai-nilai keuntungan, fairness, dan hak yang sama terhadap penolakan perilaku tidak adil. Rumah sakit bertujuan untuk kesetaraan, perlindungan dan keselamatan pasien,serta memegang peran penting dalam peran sosial, Peran yang sangat penting dari rumah sakit dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat penyediaan pelayanan di rumah sakit dalam model baru berkomitmen untuk Memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien kualitas yang baik, sambil menjaga standar etika dalam profesi dan bidang medis. (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Efektivitas rumah sakit mampu memenuhi keperluan pasien dinilai dengan mengukur Tingkat kepuasan pasien dari saat masuk hingga keluar dari rumah sakit. Kepuasan pasien mengacu pada bagaimana pasien menilai layanan Mereka mendapat apa yang telah mereka harapkan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan hasil dari pengalaman keseluruhan pasien dalam menggunakan layanan tersebut (Nursalam, 2018). Kepuasan pasien, sebagai indikator utama dari mutu layanan yang diberikan sangat penting dalam meningkatkan daya tarik lebih banyak pasien dan membangun kepercayaan dari pasien. (Nursalam, 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 menetapkan standar nasional untuk kualitas layanan kesehatan. Tujuan utamanya adalah memberikan perawatan kesehatan kepada individu maupun masyarakat dengan maksud meningkatkan kesejahteraan secara optimal. Standar ini disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan terbaru dan juga untuk memenuhi hak serta tanggung jawab pasien. Mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan, diperlukan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan mutu layanan kesehatan. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui penggunaan Indikator Mutu. Tujuan dari penggunaan Indikator Mutu ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan. Selain itu, pengukuran ini juga dimaksudkan untuk memberikan umpan balik, meningkatkan transparansi publik, dan dapat digunakan sebagai dasar perbandingan untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah kebutuhan pokok bagi setiap individu. Penyedia layanan kesehatan harus memprioritaskan kepuasan pasien sebagai hal yang krusial dalam menjaga Kepercayaan konsumen terhadap layanan bukan hanya ditentukan oleh kemampuan penyembuhan fisik dari penyakit, tetapi juga meliputi faktor-faktor seperti sikap, pengetahuan, dan keahlian staf dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang jelas, serta penyediaan informasi yang akurat, keramahan, kecepatan dalam layanan, responsivitas, serta ketersediaan fasilitas dan lingkungan fisik yang memadai (Antono Suryoputro, 2017). Dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan di tengah persaingan pasar yang semakin ketat, mendapatkan gambaran yang tepat tentang tingkat kepuasan pasien sangat penting. Mempelajari pengalaman pasien dapat membantu praktisi memahami perspektif pasien secara lebih baik, sehingga layanan yang diberikan dapat ditingkatkan dan kepuasan pasien meningkat.

Setelah melakukan studi pendahuluan, penulis telah melakukan wawancara dengan kepala seksi rawat inap terkait mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut. Rumah sakit melakukan pemantauan survei kepuasan secara berkala setiap tiga bulan sekali sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, yang dikenal sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Variabel dari pemantauan kepuasan tersebut mencakup persyaratan, prosedur, kecepatan, biaya wajar, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, dan saran. Dari hasil variabel tersebut didapati bahwa terdapat nilai rendah dalam keterampilan pelaksana, sikap pelaksana, dan fasilitas sarana prasarana. Pada tahun 2022, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 89%, terjadi penurunan 0,5 % menjadi 86% pada tahun 2023. Penurunan kepuasan ini disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan ke poli kebidanan yang menyebabkan antrian panjang, dengan hanya satu poli yang beroperasi

Berdasarkan permasalahan di atas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian Gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Pameungpeuk Garut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Gsrut Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut Tahun 2024

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024;
- b. Mengetahui kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024;
- c. Mengetahui kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *resvonsivennes* (daya tanggap) di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024;
- d. Mengetahui kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) di RSUD Pameungeuk Garut Tahun 2024;
- e. Mengetahui kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024;

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, informasi serta masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit dalam upaya pengembangan mutu pelayanan rawat inap dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Manfaat teoritis

a. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merencanakan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk memperkuat interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, sehingga diharapkan dapat menciptakan suasana layanan yang lebih positif dan penuh empati.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bisa menjadi panduan untuk meningkatkan pemahaman dalam ilmu kesehatan mengenai peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Peneliti	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Rusmali,Neni setiawaty ningsih dan abral, <i>Journal of Dental Hygiene and Therapy</i> Vol.3 No. 2, Oct (2022)	Evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan gigi di Puskesmas Saigon Kota Pontianak.	1. Pembeda pada penelitian ini berfokus terhadap pasien gigi, sedangkan Populasi yang akan peneliti lakukan yaitu kepada pasien rawat inap 2. Penelitian dalam jurnal ini menggunakan pendekatan deskriptif analitik, sedangkan jenis penelitian yang akan peneliti lakukan deskriptif kuantitatif	1. Persamaan dalam penelitian ini memiliki topik terkait mutu pelayanan kesehatan, serta menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. 2. Kesamaan dalam penelitian ini adalah adopsi metode penelitian dengan pendekatan cross- sectional.
			3. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada periode pelaksanaan pada 10 oktober – november tahun 2021 dan tempat di Puskesmas sedangkan peneliti melakukan penelitian pada bulan februari – april tahun 2024 di RSUD Pameungpeuk Garut	3. Pada studi ini menggunakan teknik pengambilan data dengan <i>purposive sampling</i>

No	Peneliti	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
2	Junita Butar- butar, Roymond H Simamora, Jurnal Ners Indonesia Vol. 6	Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli tengah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan pada penelitian ini yaitu memiliki tujuan untuk mengetahui keterkaitan antara Mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien 2. Perbedaan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan observasional analitik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan pada penelitian ini yaitu sampel yang sama terhadap pasien rawat inap, serta meneliti tentang kepuasan 2. Persamaan pada jurnal ini menggunakan rumus simple random sampling, sedangkan peneliti menggunakan slovin
3	Aida andriani, Journal Endurance Vol. 2 No.1, Feb (2017)	Hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien di ruang poli umum Puskesmas Bukittinggi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembeda pada penelitian ini yaitu berfokus pada satu poli, sedangkan peneliti yang akan dilakukan penelitian terhadap pasien rawat inap 2. Pembeda pada penelitian ini yaitu menggunakan survey analitik, untuk mencari hubungan antara variabel yang di teliti, sedangkan peneliti yang akan melakukan deskriptif kuantitatif untuk melihat kepuasan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. persamaan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan oleh penulis kepada responden 2. Persamaan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode <i>cross sectional</i>