

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam sejarah kedokteran, telah terjadi perubahan paradigma pelayanan medis secara signifikan. Dulu praktik kedokteran didasarkan pada model paternalistik, di mana dokter memiliki otoritas tunggal dalam proses pengambilan keputusan (George et al., 2022). Namun paradigma paternalistik ini mengabaikan salah satu prinsip etika kedokteran yaitu menghormati otonomi pasien (Kilbride & Joffe, 2018) sehingga paradigma ini telah ditinggalkan.

Bahkan seiring dengan berjalannya waktu, pasien tidak lagi dianggap sebagai objek pasif melainkan mitra yang memiliki hak dalam pengambilan keputusan (Krist et al, 2017). Rumah sakit bertanggung jawab atas aspek medis dan pengalaman keseluruhan yang dialami oleh pasien selama perawatan (Wensley et al, 2020). Sehingga dapat dikatakan bahwa fokus sistem kesehatan tidak lagi hanya sebatas kesembuhan pasien, melainkan juga kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama perawatan di rumah sakit (Friedel et al., 2023).

Dalam rangka menanggapi kepuasan pasien, rumah sakit melakukan berbagai upaya, mulai dari survei kepuasan pasien, analisis umpan balik pasien, hingga implementasi perubahan berbasis hasil penilaian pasien. Upaya-upaya ini ditujukan untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien. Dampak dari kepuasan pasien bagi rumah sakit tidak hanya terbatas pada penilaian kualitas pelayanan,

melainkan juga berdampak pada kesehatan finansial rumah sakit, produktivitas, dan kemampuan untuk bersaing dalam pasar pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pasien dan upaya untuk meningkatkannya menjadi prioritas utama bagi rumah sakit dalam menjaga keberlangsungan dan keunggulan operasional mereka.

RS XYZ adalah sebuah rumah sakit pemerintah tipe D yang berlokasi di luar Pulau Jawa. RS XYZ memberikan pelayanan kesehatan dengan jaminan Kesehatan BPJS dan pribadi. Organisasi non struktural yang membantu Kepala Rumah Sakit (Karumkit) mengelola program peningkatan mutu serta keselamatan pasien hingga mempertahankan standar pelayanan RS ialah Komite Mutu Rumah Sakit.

RS XYZ memiliki pendekatan *rapid learning cycle* (RLC) sebagai pendekatan untuk menetapkan tujuan perubahan, cara pengukuran perubahan, menciptakan perubahan guna meningkatkan mutu. Laporan hasil pencapaian dari Komite Mutu Rumah Sakit dilaksanakan berkala per semester dan per tahun. Laporan ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan kemajuan program. Adapun evaluasi akreditasi dilakukan setiap lima tahun oleh Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan Indonesia (LAFKI). Tujuan akreditasi ini ialah memastikan kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Setiap rumah sakit akan mengupayakan untuk mendapatkan hasil paripurna dari akreditasi. Oleh karena jikalau ada penurunan akreditasi maka akan diikuti juga penurunan kepercayaan masyarakat, diikuti dengan kerugian finansial. Salah satu indikator mutu di RS XYZ yang dinilai pada saat akreditasi tahun 2023 belum

mencapai standar. Indikator tersebut ialah kepuasan pelanggan rawat inap. Berikutnya pelanggan pada penelitian ini akan disebut sebagai pasien.

Gambar 1.1 Kepuasan Pasien Rawat Inap



Berdasarkan Tabel 1.1, kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap belum mencapai standar (90%). Pada triwulan 1, capaian kepuasan pasien rawat inap mencapai 82.80%, kemudian meningkat pada triwulan 2 menjadi 84.50%. Meskipun ada peningkatan dari triwulan 1 ke triwulan 2, kepuasan pasien rawat inap RS XYZ masih di bawah standar.

Keluhan pasien RS XYZ selama tahun 2023, didapatkan bahwa hampir setiap bulan, tepatnya 7 dari 12 bulan, pasien mengeluhkan mengenai pelayanan di rawat inap. Keluhan yang disampaikan yakni pelayanan perawat yang dinilai kurang cekatan, sikap perawat yang dinilai kurang baik hingga waktu tunggu yang lama. Kondisi ini merujuk adanya *fenomena gap* yang terjadi di RS XYZ yang berkaitan dengan kepuasan pasien RS XYZ.

1.2 Perumusan Masalah

RS XYZ adalah salah satu dari tiga rumah sakit yang berada di kabupaten dengan ketersediaan *bed* sebanyak 50 buah. Dua rumah sakit lainnya ialah rumah sakit

swasta dengan ketersediaan 100 *bed* dan rumah sakit umum daerah dengan ketersediaan 50 *bed*. Sedangkan jumlah penduduk yang ada di kabupaten tempat RS XYZ berada sejumlah 609.392 orang. Hal ini merupakan tantangan bagi rumah sakit, termasuk RS XYZ untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat setempat.

Hingga saat ini kepuasan pasien di RS XYZ belum mencapai standar. Hal ini juga diperkuat dengan temuan adanya keluhan pasien hampir di setiap bulan mengenai pelayanan yang didapatkan selama dirawat inap. Mengingat akan pentingnya kepuasan pasien dan dampak besar yang mungkin muncul jikalau permasalahan ini dibiarkan maka penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sesuai penelitian terdahulu. Penelitian ini juga diharapkan bisa membantu rumah sakit dalam membangun strategi guna menyelesaikan *fenomena gap* terkait kepuasan pasien. Beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah sikap perawat, waktu tunggu, kemampuan komunikasi dan *ambiance*.

Berdasarkan uraian di atas maka pertanyaan penelitian yang bisa diambil sebagai berikut :

- 1) Apakah sikap perawat signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
- 2) Apakah singkatnya waktu tunggu signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?
- 3) Apakah kemampuan komunikasi perawat signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?

- 4) Apakah *ambiance* signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan dalam perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Menguji signifikansi pengaruh positif sikap perawat terhadap kepuasan pasien.
- 2) Menguji signifikansi pengaruh singkatnya waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.
- 3) Menguji signifikansi pengaruh kemampuan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien.
- 4) Menguji signifikansi pengaruh *ambiance* terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis.

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Administrasi Rumah Sakit terutama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi peneliti terkait dengan sikap perawat, Singkatnya Waktu Tunggu, kemampuan komunikasi dan *ambiance*
- 3) Sebagai bahan rujukan penelitian yang akan datang terutama pengembangan ilmu administrasi rumah sakit.

- 4) Diharapkan dapat bermanfaat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi rumah sakit, khususnya pada manajemen sumber daya manusia dan kinerja rumah sakit,

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan masukan bagi RS XYZ dalam meningkatkan indikator mutu kepuasan pasien rawat inap.
- 2) Dapat memberi masukan atau pertimbangan - pertimbangan bagi RS XYZ dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, penanganan komplain dan pengembangan citra sehingga bisa meningkatkan kepuasan pasien.
- 3) Dapat dijadikan referensi tambahan untuk mengetahui kualitas layanan, penanganan komplain dan pengembangan citra yang telah ada.
- 4) Dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengoptimalkan sikap perawat, waktu tunggu, kemampuan komunikasi dan *ambience*. Sekaligus upaya meningkatkan kepuasan pasien.
- 5) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pengambil keputusan atau kebijakan untuk menyeleksi perawat secara tepat atau professional dan memberikan kompensasi sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.
- 6) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau rujukan untuk meningkatkan kinerja perawat. Perawat merupakan salah satu determinan pokok sehingga dengan kinerja perawat tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien.

- 7) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan *feed back* semua pihak terutama perawat dalam melaksanakan perannya yang menentukan kepuasan pasien.
- 8) Memberikan informasi bagi perawat agar meningkatkan kualifikasinya sebagai upaya meningkatkan profesionalisme sehingga kualitas pelayanannya lebih berkualitas

