

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan ini tidak hanya terkait dengan pelayanan medis, tetapi juga mencakup aspek-aspek non-medis seperti kenyamanan fasilitas, sikap tenaga medis, dan efisiensi waktu pelayanan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan cenderung memiliki pengalaman yang positif, yang dapat meningkatkan kemungkinan pemulihan lebih cepat, kepatuhan terhadap pengobatan, serta memperbaiki reputasi rumah sakit itu sendiri. Oleh karena itu, mengukur dan memahami kepuasan pasien sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan (Andriani et al., 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap mencakup kualitas pelayanan medis, keterampilan dan sikap tenaga medis, fasilitas rumah sakit, serta sistem administrasi yang ada. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis berperan besar dalam menciptakan kepuasan. Ketika pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Selain itu, fasilitas yang nyaman dan memadai, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang

rawat inap, juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara objektif, dapat digunakan berbagai instrumen, seperti *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ-18), SERVQUAL, atau kuesioner standar dari Kementerian Kesehatan yang mencakup aspek-aspek mutu pelayanan, tanggapan petugas, kenyamanan, serta pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional pasien. Pengukuran ini biasanya dilakukan melalui survei skala *Likert*, wawancara terstruktur, atau sistem feedback elektronik untuk memperoleh data yang valid dan representatif (Hasanah et al., 2023; Irwansyah et al., 2024).

Namun, meskipun banyak rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih banyak ditemukan keluhan dari pasien, baik terkait kualitas pelayanan medis maupun fasilitas yang tersedia. Di Indonesia, berdasarkan data yang ada, tingkat kepuasan pasien rumah sakit masih bervariasi. Menurut hasil Survei Kepuasan Pasien di Indonesia yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan, sekitar 70% pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia merasa puas dengan layanan yang mereka terima, namun ada sekitar 30% yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama, kurangnya perhatian dari tenaga medis, dan fasilitas yang tidak memadai. Keluhan terkait waktu tunggu yang lama sering muncul, terutama dalam hal administrasi atau proses pendaftaran dan pemeriksaan medis (Irwansyah et al., 2024).

Di Kota Tarakan, meskipun terdapat upaya peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tarakan, tingkat kepuasan pasien

rawat inap masih menunjukkan adanya ketidakpuasan pada beberapa aspek. Berdasarkan data dari survey internal RSUD Kota Tarakan, sekitar 65% pasien rawat inap menyatakan kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan medis yang diberikan. Namun, lebih dari 20% pasien mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan waktu tunggu pelayanan dan kurangnya kenyamanan fasilitas kamar rawat inap. Selain itu, 15% pasien lainnya merasa kurang puas dengan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, yang berdampak pada kurangnya pemahaman mengenai kondisi medis mereka (Hasanah et al., 2023).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, beberapa solusi dapat diterapkan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan untuk lebih empatik dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, perbaikan dalam fasilitas rumah sakit, seperti memperbaiki kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap, serta mempercepat proses administratif, juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan mempercepat waktu pelayanan dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien, keluhan terkait waktu tunggu dan pelayanan yang kurang memadai dapat diminimalkan (Andriani et al., 2022).

Penelitian ini penting dilakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan karena meskipun terdapat beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien di rumah sakit lain, penelitian yang lebih spesifik di RSUD Kota Tarakan masih terbatas. Setiap rumah sakit memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda,

baik dari sisi fasilitas, kebijakan, maupun populasi pasien yang dilayani. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, diharapkan rumah sakit ini dapat merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Studi pendahuluan yang peneliti lakukan berupa observasi awal dan wawancara singkat terhadap 10 pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan. Wawancara dilakukan secara langsung selama jam kunjungan, dengan tetap memperhatikan etika dan kenyamanan pasien. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas terhadap aspek pelayanan medis—seperti keramahan dokter, ketepatan tindakan perawat, dan kecepatan penanganan klinis—masih ditemukan ketidakpuasan pada dimensi pelayanan non-medis. Dimensi yang paling banyak dikeluhkan mencakup kebersihan lingkungan ruang rawat, ketidakjelasan informasi administratif, serta waktu tunggu dalam proses pendaftaran dan pemulangan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan medis tergolong baik, aspek penunjang non-medis perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Beberapa pasien menyatakan bahwa kenyamanan kamar, seperti ventilasi yang buruk, pencahayaan redup, dan kebersihan toilet yang kurang terjaga, menjadi sumber ketidaknyamanan selama masa perawatan. Lima dari

sepuluh pasien juga mengeluhkan lamanya proses administrasi saat pendaftaran dan pemulangan pasien. Tiga pasien lanjut usia menyebut bahwa mereka tidak mendapatkan penjelasan yang cukup tentang prosedur pengobatan yang sedang dijalani, terutama karena tidak didampingi keluarga selama dirawat. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Dari sisi petugas, mereka menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah tenaga medis menyulitkan pelaksanaan komunikasi yang optimal dengan setiap pasien. Beberapa staf mengakui bahwa fokus mereka lebih banyak tertuju pada tindakan medis yang bersifat mendesak, sehingga komunikasi tentang informasi kesehatan pasien terkadang menjadi kurang maksimal. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara harapan pasien dan kapasitas layanan yang tersedia, terutama dalam pelayanan informatif dan administratif.

Temuan-temuan awal dari 10 pasien ini memperkuat urgensi untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan secara menyeluruh. Dengan mengidentifikasi secara spesifik aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien—baik yang bersifat medis maupun non-medis—diharapkan rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan mutu layanan yang lebih tepat sasaran. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan

evaluasi internal rumah sakit serta dasar perumusan kebijakan yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Gambaran Tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat inap yang diberikan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Tujuan Umum

Mengetahui Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pasien rawat inap yang diberikan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan

2. Tujuan Khusus

a. Mendeskripsikan Karakteristik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan

b. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

c. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi *Reliability*

d. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

- e. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi *Assurance*
- f. Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi *Empathy*
- g. Menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat inap di rumah sakit, serta memperkaya literatur yang ada dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk RSUD Kota Tarakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Kota Tarakan dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan rawat inap, khususnya dalam aspek-aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Informasi dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

b. Untuk Pasien Rawat Inap

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara tidak langsung bagi pasien, yaitu dengan tersedianya informasi mengenai tingkat kepuasan pasien sebelumnya yang dapat mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan pelayanan yang lebih baik, pasien diharapkan mendapatkan pengalaman perawatan yang lebih memuaskan dan sesuai dengan harapan.

c. Untuk Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman serta menambah wawasan dalam melakukan riset di bidang pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal mengukur tingkat kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan dasar untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.