

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dan sangat penting bagi kelangsungan sebuah rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus terhadap kepuasan dan harapan pelanggan serta diikuti dengan peningkatan pelayanan dan pengelolaan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan daya saing tinggi. Persaingan dengan harapan rumah sakit tersebut harus mampu bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan diferensiasi yang khas.

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai aturan bagi rumah sakit kesehatan di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan tertuang dalam Pengumuman Pendeta Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang memuat macam-macam administrasi, petunjuk dan prinsip.

Berdasarkan data yang diperoleh *World Health Association (WHO)* tahun 2017 tercatat terdapat 140 juta pasien di seluruh rumah sakit dunia melakukan tindakan operasi, sedangkan di tahun 2018 data mengalami peningkatan sebesar 148 juta jiwa, untuk di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 1,2 juta jiwa (Sartika, 2018). Data pre survey di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah pada tahun 2022 terdapat 2.400 pasien post operasi dengan populasi per bulan mencapai 200 pasien. Di Asia Tenggara pada tahun 2018 mengarahkan bahwa sekitar 45% klien layanan kesehatan senang dengan layanan yang diberikan dan sekitar 55% kecewa (Septiadi, 2018). Berdasarkan data dari beberapa hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya sebesar 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana sebesar 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat. Frislia, 2020).

Teori *World Health Organization (WHO)* memberikan gambaran bahwa Customer Satisfaction/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat,

ketanggapan staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018).

Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah ataupun swasta. Hal ini manandakan masih banyaknya kelemahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Ketidakpuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya, sehingga seringkali pasien mengadukan ketidakpuasannya kepada media massa baik cetak maupun elektronik, bahkan ada yang sampai ke meja pengadilan. Berdasarkan fenomena yang di temukan di Rumah sakit Yukum Medical Centre yaitu Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain (dirujuk), pulang dalam keadaan terpaksa sebelum sakitnya sembuh (pulang paksa).

Berdasarkan penjelasan yang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditentukan yaitu: apakah ada hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien post operasi

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan rumah sakit pada pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre
- b. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien post operasi di RS Yukum Medical Centre

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi institusi Pendidikan Poltekkes Tanjungkarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, rujukan, dan wawasan baru bagi akademisi untuk penelitian berikutnya dibidang manajemen perusahaan bidang penyedia jasa pelayanan kesehatan

b. Bagi Rumah Sakit Yukum Medical Centre

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait persepsi pasien, kebutuhan pasien, harapan pasien serta mempermudah rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Manfaat Aplikatif

Penelitian ini diharapkan sebagai informasi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada pasien post operasi

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini pada area keperawatan perioperative, jenis penelitian Kuantitatif, menggunakan pendekatan penelitian analitik dengan desain penelitian cross sectional dengan menggunakan Chi-square untuk melakukan analisis hubungan variabel kategorik dengan kategorik . Subjek penelitian pasien post operasi dengan jumlah populasi pada tahun 2022 terdapat 2.400 pasien post operasi dengan populasi per bulan mencapai 200 pasien pasien maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah pada bulan 13 Maret – 13 April tahun 2023. Dimana dalam penelitian ini peneliti membagikan kuesioner tingkat kepuasan kepada pasien untuk mengukur seberapa puasnya pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre Lampung Tengah