

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian utama dalam struktur pelayanan kesehatan saat ini. Meskipun terdapat kemajuan teknologi medis dan peningkatan ketersediaan layanan, banyak pasien masih merasakan pengalaman yang tidak memuaskan di rumah sakit atau klinik. Pasien yang merasa tidak puas dengan pengalamannya biasanya menulis ulasan negatif terhadap layanan yang mereka terima, yang pada gilirannya dapat menghalangi mereka untuk kembali ke layanan yang sama di masa mendatang. Selain itu, mereka dapat berbagi pengalaman mereka, baik positif maupun negatif, dengan orang lain melalui media online seperti situs web rumah sakit, yang berdampak pada pandangan umum orang tentang layanan yang diberikan. Hal ini berpotensi membuat masyarakat ragu untuk mencari perawatan kesehatan di rumah sakit, mengakibatkan penurunan jumlah pasien dan dampak finansial yang signifikan bagi rumah sakit tersebut (Wijayanti & Daely, 2023).

Lebih dari 6 juta pengajuan pasien medis dari 25 negara berbeda dari data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di berbagai negara, Swedia memiliki indeks kepuasan pasien tertinggi sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sebaliknya, tingkat kepuasan pasien yang paling rendah tercatat di India (34,4%) dan Kenya (40,4) (Karno, 2023). Di seluruh negeri, Departemen

Kesehatan mengatur standar kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021 menetapkan standar minimal kepuasan pasien sebesar 92% (Kemenkes RI, 2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Jawa Timur pada tahun 2019 mencapai 80%, menurut data dari RSUD dr. Soetomo (RSUD dr. Soetomo, 2019). Penelitian awal, yang dilakukan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu pada tanggal 13 November 2023, mewawancarai sepuluh orang yang pernah mendapatkan perawatan di sana. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% dari responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diterima di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kekecewaan pasien terhadap layanan kesehatan bisa dipengaruhi oleh faktor dimensi *tangible*. Kualitas yang baik dari aspek dimensi *tangible* ini dapat memengaruhi bagaimana pasien melihat pelayanan tersebut, dan sekaligus menjadi salah satu faktor yang membentuk harapan mereka (Bella et al., 2019). Menurut Rantung & Kaseger (2023) di antara kelemahan yang dapat dilihat adalah sumber daya manusia yang buruk, kondisi sarana dan prasarana yang buruk, masyarakat yang tidak tahu prosedur pelayanan yang tepat, dan masyarakat yang tidak puas dengan respon mereka.

Mengenai hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, dimensi *tangible* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dengan $p\text{ value} = 0,000$, yang menunjukkan pengaruh yang signifikan (Karno, 2023). Dalam sebuah penelitian baru-baru ini yang

membahas kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia untuk pasien rawat jalan kelas eksekutif, S. Wijayanti & Daely (2023) menemukan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh $p\text{ value} = 0,045$. Hasil ini konsisten dengan penelitian Febriyanti (2022) yang menunjukkan bahwa faktor *tangible*, seperti fasilitas yang diberikan, juga memengaruhi kepuasan pasien, dengan $p\text{ value} = 0,000$.

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan layanan kesehatan adalah melalui pemeliharaan sarana dan prasarana, peningkatan sumber daya manusia sesuai standar, dan pemberian informasi prosedur pelayanan yang jelas dan tepat. Setelah mempertimbangkan hal itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu”.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Masalah muncul ketika dimensi *tangible* dari layanan kesehatan, seperti fasilitas, peralatan medis, kebersihan, dan estetika lingkungan, gagal memenuhi harapan atau kebutuhan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan mereka. Ini dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien mungkin merasa tidak nyaman, meragukan pelayanan yang diberikan, atau merasa kurang dihargai. Faktor-faktor seperti fasilitas yang kotor atau tidak dirawat dengan baik,

peralatan medis yang ketinggalan jaman, kurangnya privasi, atau kebingungan dalam navigasi bangsal dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Akibatnya, mempertimbangkan dimensi *tangible* dalam layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pasien dan meningkatkan kualitas layanan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah gambaran dimensi *tangible* di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu?
- b. Bagaimana kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu?
- c. Apakah ada hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi dimensi *tangible* di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.
- c. Menganalisa hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

D. Manfaat Penelitian

1. Instansi Pelayanan kesehatan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.

2. Tenaga Kesehatan

Harapannya, temuan dari penelitian tersebut akan menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan medis.

3. Pasien

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini akan menjadi informasi yang berharga bagi pasien ketika mereka mempertimbangkan pemeriksaan kesehatan.

4. Peneliti Selanjutnya

Semoga temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan panduan untuk penelitian yang akan datang.