

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Sulo et al., 2019).

Rumah Sakit sebagai satu badan usaha yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau oleh masyarakat dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat (UU RI No.36 tahun 2019). Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat untuk melakukan pelayanan medis, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap secara preventif (pencegahan penyakit), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitatif (pemulihan) (Rini Handayani, 2019).

Suatu penelitian akan menentukan mengapa pasien tidak kembali, yang akan menunjukkan fungsi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan untuk pasien. 1% dari pasien tidak kembali ke rumah sakit karena meninggal dunia, 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena puas dengan menggunakan perusahaan lain, 9%

karena bujukan pesaing, 14% karena tidak puas dengan produk, dan 68% karena mutu pelayanan yang buruk (Riyadi et al., 2020).

Orang yang paling banyak mempengaruhi dan menyumbang sebagai pendukung kepuasan pasien adalah tenaga kesehatan. (Hakim, 2017). Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra (Rini Handayani, 2019). Karena memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien, tenaga kesehatan memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. (Wahidin & Halim, 2019).

Perawat dan dokter merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam upaya pencapaian kepuasan pasien di karenakan dokter dan perawat menjalankan kebutuhan atau pelayanan secara langsung terhadap pasien (Zahro et al., 2022).

Kepuasan pasien diartikan sebagai reaksi pelanggan terhadap perbedaan antara kepentingan sebelum dan kinerja aktual setelah penggunaan (A. A. Putri, 2020). Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan Pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan berfokus pada kepuasan pelanggan, pelayanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi menumbuhkan loyalitas pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Mokodompit et al., 2022). Dampak selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra

rumah sakit yang meningkat. Hal ini disebabkan kondisi persaingan yang sangat ketat (G. A. Putri, 2020). Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk memposisikan dirinya sebaik mungkin di mata pasien atau pelanggan agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya di bidang kesehatan (Kuntoro & Istiono, 2020). Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu lebih dari 95%, Departemen Kesehatan telah menetapkan standar kepuasan pasien di layanan kesehatan secara nasional (Istiana et al., 2019). Jika tingkat kepuasan pasien dalam layanan kesehatan kurang dari 95%, layanan tersebut dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar minimal. (Patodo et al., 2020).

Menurut data dari World Health Organization (WHO), jumlah pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit sekitar 78,2% pada tahun 2015. Jumlah ini meningkat menjadi 79,6% pada tahun 2016, dan 82,6% pada tahun 2017 (WHO, 2017). Menurut data dari Survey Demografi Kesehatan Indonesia, jumlah pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit pada tahun 2015 sekitar 72,4%, sementara pada tahun 2016 sekitar 73,1%, dan pada tahun 2017 sekitar 73,9%. (Nurul Sukma, 2020).

Menurut data yang dikirim oleh rumah sakit melalui aplikasi E-Klaim ke Pusat data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dari

tanggal 26 Oktober 2016 hingga 2018, terdapat 3 rumah sakit di Samarinda, Kalimantan Timur, dengan jumlah klaim pasien terbanyak adalah Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (SMC), dengan 25,685 klaim di instalasi rawat jalan, dan Rumah Sakit IA Moeis, dengan 8,694 klaim di instalasi rawat jalan dan RS Dirgahayu jumlah klaim 26,534 pasien di instalasi rawat Jalan (Indrajit Septi Maulana, 2018).

Sebagai pembandingan dalam study pendahuluan peneliti membandingkan Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra (SMC), Rumah Sakit I.A Moeis dan RS Dirgahayu, hal ini dikarenakan ketiga Rumah Sakit tersebut termasuk rumah sakit dengan tipe C yang ada di kota Samarinda dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak. Setelah dilakukan studi pendahuluan terhadap rumah sakit tersebut maka didapatkan hasil bahwa pasien memiliki banyak keluhan kepuasan di rumah sakit Moeis dengan alasan yaitu kondisi fasilitas yang tidak memadai, adanya kerusakan fasilitas, gedung-gedung terdapat banyak kebocoran, banyaknya tetesan air diakibatkan kebocoran saluran pipa WC serta AC yang perlu mendapatkan perbaikan, masih terjadi perbedaan pelayanan pasien, sistem keamanan yang kurang terjamin, selain itu data survey tim pelayanan public Rumah Sakit I.A Moeis pada tahun 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya mencapai 76% yang

berarti tidak memenuhi standar minimal pelayanan yang seharusnya diatas 90% (Suryani, 2021).

Masalah pelayanan medis yang menjadi keluhan utama pasien adalah kurangnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (Fitri, 2019). Komunikasi artinya alat yang penting untuk mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditujukan untuk mengubah sikap pasien dalam rangka mencapai kesehatan yang optimal (Djala, 2021). Dalam memberikan pelayanan, tenaga kesehatan tidak terlepas dari sikap dan perilaku mereka dalam berkomunikasi dengan pasien, yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sarana dan prasarana pelayanan seringkali digunakan sebagai ukuran mutu pelayanan, ukuran utama evaluasi tetap sikap dan perilaku yang ditampilkan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. (Jannah et al., 2020).

Pentingnya komunikasi dokter tidak dapat dilebih-lebihkan karena dampaknya terhadap hasil pasien dan pengaruhnya terhadap peringkat kepuasan pasien rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, komunikasi dokter merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Moslehpour et al., 2022).

Melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit I.A Moeis terkait komunikasi tenaga kesehatan serta kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit I.A Moeis, Kota Samarinda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “Apakah ada hubungan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi komunikasi pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda
- c. Menganalisis hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pada Pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk membuka wawasan serta pengetahuan peneliti selanjutnya perihal komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit I.A Moeis**

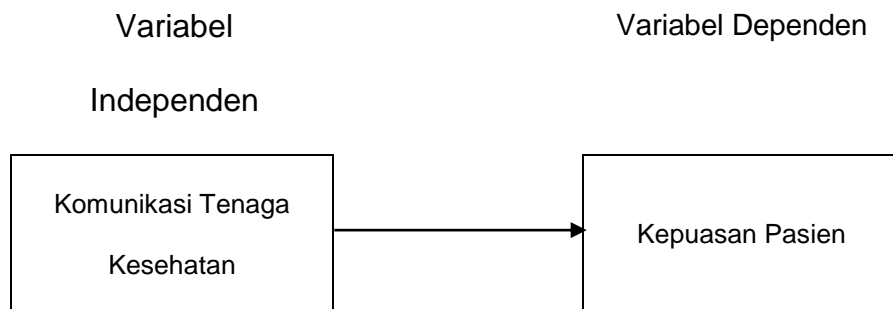
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, masukan serta bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana dan sebagai dasar tahap awal evaluasi berkala terhadap pemantauan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien.

### **1.4.3 Bagi Masyarakat**

Dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu, komunikasi tenaga kesehatan berupa pemberian informasi yang memadai terhadap pasien secara langsung, sehingga pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai yang mereka harapkan

## **1.5 Kerangka Konsep**

Kerangka konsep penelitian adalah suatu cara yang digunakan buat menjelaskan korelasi atau kaitan antara variabel yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018)



**Gambar 1.1** Kerangka Konsep Penelitian

### 1.6 Hipotesis/Pertanyaan Penelitian

Hipotesis adalah asumsi sementara mengenai hubungan dua atau lebih variabel yang kebenarannya masih harus diuji.

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

H0: “Tidak ada hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis”.

H1: “Tidak ada hubungan komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis”.