

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 mendefinisikan Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perindividu secara sempurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki tanggung jawab sebagai institusi pelayanan kesehatan untuk memberi layanan kesehatan berkualitas tinggi dan bertanggung jawab kepada warga, terutama di cakupan wilayah yang mereka layani. Rumah sakit fokus pada pelayanan kesehatan, karena fungsinya adalah menyediakan layanan spesialisik atau medik sekunder dan subspecialistik atau medik tersier. Dan dengan itu, sebagai unit yang menghasilkan layanan, unit rumah sakit berfungsi sebagai pusat operasional rumah sakit. (Coker et al. 2018)

Sesuai dengan UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54, Rumah sakit, sebagai penyelenggara kesehatan dituntut untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Ini berarti bahwa pelayanan harus di berikan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, adil, dan nondiskriminatif. (Aqil 2020)

Instalasi rawat jalan ialah layanan medis yang di berikan kepada pasien di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, tanpa mengharuskan pasien untuk tinggal dalam fasilitas tersebut. Pasien rawat jalan

datang ke fasilitas kesehatan pada waktu yang sudah terjadwal untuk menerima pemeriksaan, konsultasi, atau tindakan medis yang tidak perlu memerlukan rawat inap. (Yudanisa et al. 2019)

Kepuasan pasien merupakan taraf kepuasan atau kepuasan yang di alami sang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh fasilitas atau tenaga medis tertentu. Ini mencerminkan tingkat kepuasan dan kepuasan pasien terhadap kualitas perawatan, interaksi dengan staf medis, suasana hati, aksesibilitas, dan segala aspek lain yang terkait dengan pengalaman pelayanan kesehatan mereka. Kepuasan pasien artinya hal penting pada mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan membantu fasilitas kesehatan buat terus meningkatkan dan menaikkan standar pelayanan mereka. tingkat kepuasan yang tinggi cenderung mencerminkan adanya pelayanan yang efisien, efektif, serta berfokus pada kebutuhan pasien. (Pasalli' and Patattan 2021)

Kepuasan pasien akan berdampak pada pengakuan perawat dan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kemampuan mereka untuk menangani masalah pasien. Selain itu, kepuasan pasien akan mempengaruhi penggunaan rumah sakit lebih sering dan membuat pasien lebih memilih untuk mendapatkan bantuan medis. Perkembangan rumah sakit juga dipengaruhi oleh peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. (Dora, Ayuni, and Asmalinda 2019)

Kepuasan pasien ialah pemahaman pasien bahwa harapan mereka telah dipenuhi, bahwa pelayanan kesehatan telah memberikan hasil yang terbaik untuk setiap pasien dan keluarganya dengan mempertimbangkan kemampuan pasien dan keluarganya, kondisi lingkungan fisik pasien, kebutuhan pasien, dan tanggapan pasien terhadap kebutuhan mereka. Akibatnya pasien puas dengan hasil. (Sesrianty, Machmud, and Yeni 2019)

Menurut data dari (WHO) World Health Organization, sekitar 82,6% pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit pada tahun 2017 (WHO, 2017). Selain itu, menurut data dari Survey Demografi Kesehatan pada tahun 2017, sekitar 73,9% pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit pada tahun tersebut (SDKI, 2017). (Nurul Sukma 2018)

Sebagai pembanding dalam studi pendahuluan peneliti membandingkan (RSU SMC) Rumah Sakit Umum Samarinda Medika Citra, Abdoel Moeis dan RSU 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 air yang bertetes

dikarenakan kebocoran pipa saluran WC serta AC yang perlu mendapatkan perbaikan, sistem keamanan yang kurang terjamin, selain itu data Survey tim pelayanan public RSUD I.A Moeis pada tahun 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya mencapai 76% yang berarti tidak memenuhi standar minimal pelayanan yang seharusnya diatas 90%.

RSUD Inche Abdoel Moeis merupakan sebuah rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah, yang di kategorikan sebagai Tipe C. Rumah Sakit Umum Daerah I.A Moeis menawarkan rawat jalan dan rawat inap bagi pasien yang ingin berobat, seperti rumah sakit lainnya. Rumah sakit tipe C memiliki pelayanan kedokteran spesialis terbatas yang dapat menampung pelayanan rujukan Puskesmas. Perawatan rawat jalan ialah perawatan medis pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi serta pemeriksaan kesehatan lainnya. berdasarkan pengetahuan saat ini, rumah Sakit Abdoel Moeis masih mempunyai beberapa permasalahan pada memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Permasalahannya ialah beberapa pasien mengeluhkan kecepatan pelayanan petugas yang menyebabkan pasien harus menunggu waktu yang lama buat menerima pelayanan, serta saat melayani pasien, beberapa petugas kurang ramah sehingga membuat pasien kurang antusias. Pasien tak jarang mengeluhkan alat-alat medis di Rumah Sakit Abdoel Moeis. Dikatakannya, rumah Sakit Abdoel Moeis masih belum memiliki peralatan yang optimal,

sebagai akibatnya perawatan yang membutuhkan peralatan yang optimal untuk mempercepat pengobatan, idealnya akan ditunda sedikit karena pasien harus memakai peralatan yang optimal, harus dirujuk ke rumah sakit lain yang memiliki peralatan yang optimal. Oleh karena itu, pasien masih kurang mengetahui secara lengkap pelayanan rumah Sakit Abdoel Moeis Samarinda. (Emi Liana 2022)

Banyak di temukan di beberapa rumah sakit bahwa kejelasan informasi kesehatan yang di berikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan samar-samar serta tak bisa di mengerti pasien bahkan terkadang mungkin bisa keliru sebagai akibatnya keputusan pasien atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan juga kurang sempurna, mungkin berdampak negatif di pelayanan kesehatan yang akan di perolehnya seperti dapat terjadi malpraktek, serta kesalahan dalam pengobatan (Handayani 2023)

Kejelasan informasi pasien merujuk pada kemampuan pasien untuk memahami informasi yang diberikan oleh tenaga medis atau penyedia layanan kesehatan mengenai kondisi kesehatan mereka. Kejelasan informasi ini sangat penting dalam konteks perawatan medis karena pasien yang memahami informasi dengan baik akan lebih mungkin untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka. Kejelasan informasi pasien merupakan aspek penting dari komunikasi dalam perawatan kesehatan dan dapat membantu pasien merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan

tentang perawatan mereka dan lebih mampu untuk mengikuti instruksi medis dengan benar.(Febry Handiny et al. 2023)

Kejelasan informasi harus jelas bagi manajemen untuk mengambil keputusan. Sistem informasi dapat menghasilkan informasi. Selain itu, sistem informasi juga di kenal sebagai sistem pengolahan, sistem pengolahan informasi, atau sistem penghasil informasi. (Sari 2018)

Oleh sebab itu peneliti melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit I.A Moies terkait Kejelasan Informasi serta kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kejelasan Informasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis, Kota Samarinda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “ Apakah ada hubungan antara Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Kejelasan Informasi di Rumah Sakit I.A Moeis
- b. Mengetahui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda
- c. Menganalisis terkait adanya hubungan Kejelasan Informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis

1.4 Manfaat Penelitian

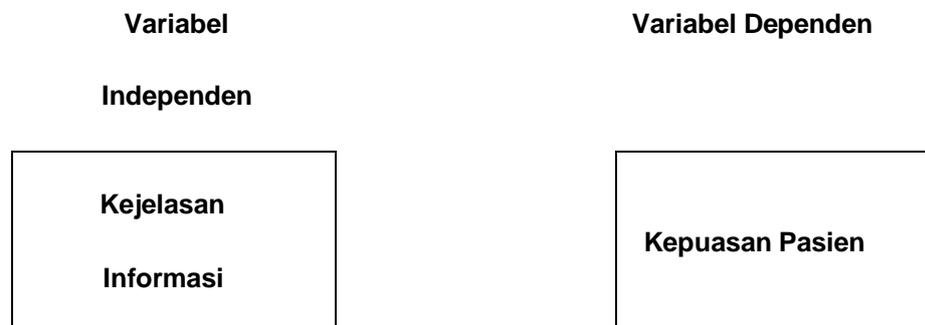
1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan
Bisa di manfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar
- b. Bagi Peneliti Lain
Sebagai bahan referensi sebagai dasar atau referensi untuk pengembangan penelitian lain

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
Pengalaman berharga ini memberi saya pemahaman yang lebih baik dan meningkatkan pengetahuan saya tentang kejelasan informasi dan kepuasan pasien.
- b. Bagi Rumah Sakit
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi pertimbangan pihak rumah sakit ketika mereka berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan mereka.

1.5 Kerangka Konsep



Gambar 1. 1 Kerangka Konsep Hubungan Kejelasan Informasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

1.6 Hipotesis

Hipotesis ialah asumsi sementara dari rumusan masalah yang di teliti, hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari :

H0 : “Tidak ada hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit I.A Moeis”

H1 : “Adanya hubungan kejelasan informasi dengan kepuasan pasiendi Rumah Sakit I.A Moeis”