

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan dapat dikatakan sebagai kondisi tubuh seseorang yang sedang baik-baik saja, tidak merasa sakit, dan tidak menunjukkan tanda-tanda penyakit saat diperiksa oleh tenaga medis. Kesehatan ini sangat penting karena menjadi hak dasar setiap orang, sekaligus kewajiban untuk dijaga. Selain itu, kesehatan juga dapat dianggap sebagai bentuk investasi jangka panjang bagi kehidupan manusia (Rahmadani, 2021). Dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan disebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan layanan kesehatan yang aman, terjangkau, dan berkualitas agar dapat mencapai kondisi tubuh yang sehat secara maksimal.

Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencapai hidup yang sehat. Salah satunya dengan menyediakan layanan kesehatan yang baik dan merata untuk semua orang (Alim, Goo, & Adam, 2020). Layanan ini penting karena mempunyai dampak besar terhadap kemajuan negara. Tujuan utamanya adalah memberikan akses layanan kesehatan yang adil dan menyeluruh, baik di kota maupun di desa, agar kualitas hidup masyarakat dapat terus meningkat (Maidar & Arbi, 2022).

Menurut undang-undang yang sama, rumah sakit adalah tempat layanan kesehatan yang memberikan berbagai jenis pelayanan, mulai dari rawat jalan, rawat inap, sampai keadaan darurat. Rumah sakit disebut sebagai organisasi yang cukup rumit karena di dalamnya ada banyak tenaga profesional dari berbagai bidang (Suhendri, 2025). Rumah sakit juga mempunyai tanggung jawab besar, yaitu memberikan layanan yang terbaik agar dapat mendukung program pemerintah di bidang kesehatan dan sekaligus membuat pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan (Utomo, Widjanarko, & Shaluhiyah, 2023).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Jika layanannya baik, bukan hanya menunjukkan bahwa tenaga kesehatannya profesional, namun juga membuat pasien merasa nyaman selama dirawat. Kepuasan ini muncul dari perbandingan antara harapan pasien sebelum mendapatkan layanan dengan kenyataan yang mereka alami setelah menerima layanan tersebut (Ahmad & Napitupulu, 2021). Namun setiap orang dapat mempunyai penilaian yang berbeda, tergantung pengalaman dan pola pikir masing-masing. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting untuk menjamin kepuasan pasien (Iskandar, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan biasanya dipengaruhi oleh dua hal: pertama, apa yang diharapkan pasien; kedua, layanan yang benar-benar mereka terima (Fajriah Istiqamah et al., 2023). Untuk menilainya, ada lima hal utama yang harus diperhatikan, yaitu: kondisi fisik atau fasilitas yang terlihat (*tangible*), kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan (*reliability*), kecepatan dan tanggapan tenaga medis dalam membantu pasien (*responsiveness*), rasa aman dan profesionalisme tenaga kesehatan (*assurance*), serta perhatian dan empati terhadap pasien (*empathy*). Jika kelima hal ini terpenuhi, maka layanan tersebut dianggap sudah berkualitas (Dalfian et al., 2022).

Jika melihat aturan dan pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah, layanan kesehatan seharusnya sudah dapat memenuhi harapan masyarakat. Namun sayangnya, di lapangan masih banyak layanan publik yang belum sesuai dengan standar yang ditentukan (Fauziah et al., 2020). Artinya, masih ada jarak antara apa yang seharusnya diberikan dan apa yang benar-benar diterima oleh masyarakat.

Salah satu cara untuk mengukur baik atau tidaknya pelayanan di rumah sakit adalah dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki layanan yang ada. Pemerintah pun sudah membuat alat ukur khusus yang disebut Indikator Nasional Mutu (INM). Alat ini digunakan untuk menilai seberapa baik rumah sakit dalam memberikan layanan, mengelola sistem

manajemen, menjaga keselamatan pasien, dan hal-hal penting lainnya (Fitriani et al., 2024).

Sebagai contoh penerapan INM, Rumah Sakit Nyi Ageng Serang di Kulon Progo berhasil mendapatkan akreditasi utama, yang artinya rumah sakit ini telah memenuhi standar tinggi dari Kementerian Kesehatan. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut serius dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas. Dengan adanya INM, rumah sakit dapat terus memantau dan memperbaiki sistem kerjanya agar semua proses layanan sesuai dengan standar. Akreditasi utama ini juga menjadi bukti bahwa rumah sakit tersebut benar-benar berkomitmen untuk memberikan layanan yang nyaman dan aman bagi pasien. Namun, hasil wawancara awal dengan dua pasien pada Februari 2025 menunjukkan bahwa masih ada keluhan, terutama soal lamanya antrean saat ingin mendapatkan pelayanan. Ini menjadi tanda bahwa meskipun kualitas layanan sudah ditingkatkan, namun kenyamanan pasien, terutama soal waktu, masih perlu diperbaiki.

Melihat permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan sesuai dengan judul penelitian, peneliti ingin mencari tahu lebih lanjut tentang permasalahan yang ada. Maka, pertanyaan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah "Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo?"

C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.
- b. Mengetahui gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.
- c. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, terutama soal bagaimana pelayanan rumah sakit dapat memengaruhi kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi bahan tambahan untuk penelitian lain dengan topik yang serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menambah ilmu dan pengalaman, khususnya dalam memahami lebih dalam hubungan antara kualitas layanan rumah sakit dan kepuasan pasien yang dirawat. Ini juga dapat menjadi bekal untuk melakukan penelitian serupa di masa depan.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat memahami apa saja yang menjadi hak mereka sebagai pasien, seperti mendapatkan pelayanan yang baik, informasi yang jelas tentang kondisi kesehatannya, serta dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan tentang perawatan. Dengan begitu, masyarakat dapat lebih sadar dan aktif dalam menjaga serta memperjuangkan kualitas layanan kesehatan yang mereka terima.

c. Bagi rumah sakit

Bagi pihak rumah sakit, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui bagian-bagian pelayanan mana yang masih perlu ditingkatkan. Harapannya, rumah sakit dapat terus memperbaiki mutu pelayanan agar pasien merasa lebih puas dan nyaman saat menjalani perawatan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebagai rujukan dalam penelitian ini tersaji dalam tabel keaslian penelitian berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis	Judul Penelitian (Tahun)	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad dan Napitulu	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar(2021)	Ada hubungan antara semua dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat jalan	Variabel, desain kuantitatif cross-sectional, accidental sampling, uji chi-square	Tempat dan subjek penelitian.
2.	Permatasari	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Buton Tengah(2021)	Ada hubungan secara statistik antara bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan secara statistik antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien.	Variabel, desain dan rancangan penelitian (kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>) dan analisis data (<i>chi-square</i>)	Tempat dan teknik sampling.
3.	Eliya Astutik	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di	Ada hubungan yang antara mutu pelayanan kesehatan dengan	Variabel, desain dan rancangan penelitian (kuantitatif dengan rancangan	Tempat dan analisis data (<i>spearman rank</i>)

		Puskesmas Bangsalsari (2020)	kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan.	<i>cross sectional</i>) dan teknik sampling (<i>accidental sampling</i>)	
4.	Arif, Wahyudi dan Harista	<i>Quality Of Health Services Can Increase In Patient Satisfaction</i> (2023)	Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.	Variabel, desain dan rancangan penelitian (kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>)	Tempat dan analisis data (<i>spearman rank</i>)
5.	Magfiroh	<i>Health Service Quality with Inpatient Satisfaction</i> (2023)	Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan (<i>bukti fisik</i> , kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan kepuasan pasien di rumah sakit.	Variabel	Tempat, desain penelitian (<i>literatur review</i>).