

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan memiliki fungsi yang penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, Rumah Sakit dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas baik terutama pada mutu yang sesuai dengan standar dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Adapun pelayanan yang diselenggarakan Rumah Sakit adalah pelayanan kesehatan perorangan yaitu pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Lembaran & Republik, 2019).

Unit rawat inap memiliki peran yang cukup penting dalam pelayanan kesehatan untuk observasi, diagnosa, pengobatan atau upaya pelayanan kesehatan lainnya dengan cara menginap di Rumah Sakit. Melihat pentingnya peran instalasi rawat inap dalam sebuah Rumah Sakit, maka diharapkan instalasi rawat inap memberikan kontribusi yang optimal (Sudra, 2010). Harapan pasien, mereka akan mendapatkan semua kebutuhannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, pasien akan merasa puas dan loyal kepada Rumah Sakit. Tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan.

Mutu pelayanan yang baik penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh

setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Kuntoro & Istiono, 2017). Selain itu, ketidakpuasan pasien dalam pelayanan Kesehatan dapat disebabkan karena banyak faktor, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa, bahkan akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Kuntoro & Istiono, 2017).

Dimensi mutu pelayanan meliputi bukti fisik dari Rumah Sakit (*tangible*), keandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), mutu pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*) (Meliala, 2018). Penelitian menyatakan bahwa penyediaan pelayanan yang cepat dan dibutuhkan oleh pasien, daya tanggap dari seorang dokter dalam memberikan sebuah pelayanan (dimensi *responsiveness*) merupakan salahsatu dari penentu dalam memilih suatu pelayan kesehatan.. Selain itu, dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, Rumah Sakit perlu melakukan pendekatan yang bersifat informatif dengan cara menjelaskan perkembangan kesehatan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan anggota keluarga (dimensi *emphaty*) (Meliala, 2018).

Kualitas pelayanan yang maksimal juga dapat dilihat dari nilai BOR yang memenuhi standar (60%-85%). Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit yang maksimal, akan berpengaruh pada nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR). *Bed Occupancy Rate* (BOR) merupakan angka yang menunjukkan persentase tingkat penggunaan tempat tidur pada satuan waktu tertentu di unit rawat inap. Data BOR ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan sarana pelayanan, mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit, dan mengetahui tingkat efisiensi pelayanan Rumah Sakit (Marthen, 2020).

Nilai BOR yang rendah berarti semakin sedikit tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien dibandingkan dengan tempat tidur yang telah disediakan. Dengan kata lain, jumlah pasien yang sedikit ini bisa menimbulkan masalah penurunan pendapatan ekonomi bagi pihak fasilitas pelayanan kesehatan dan pemanfaatan tempat tidur di Rumah Sakit. Tingginya nilai indikator *Bed Occupancy Rate* (BOR) dipengaruhi oleh jumlah hari perawatan pasien, maka perlu adanya suatu nilai ideal yang menyeimbangkan kualitas pelayanan medis, keselamatan pasien serta kesejahteraan petugas sehingga akan berpengaruh terhadap pendapatan bagi pihak fasilitas pelayanan Kesehatan (Marthen, 2020).

Pencapaian BOR sangat erat kaitannya dengan unsur mutu pelayanan atau keperawatan dan cara pasien diperlakukan sebagai individu. Hasil penelitian

menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dengan arah positif antara fasilitas fisik Rumah Sakit terhadap nilai BOR pasien rawat inap di RSUD Kaliwates. Artinya semakin tinggi tingkat fasilitas fisik Rumah Sakit, maka tingkat nilai BOR pasien rawat inap semakin bertambah (Marthen, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa nilai BOR akan naik karena suatu kualitas fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit terutama pada bangsal rawat inap. Fasilitas bangsal rawat inap merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien untuk menentukan pilihannya (Balaram Naik, P Karunakar, 1 M Jayadev, 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 4 November 2023 yang didapatkan di RSUD Sidoarjo melalui observasi, terdapat 8 ruang rawat inap yang terdiri dari ruang Mawar Kuning dengan jumlah 129 TT, ruang Mawar Merah Putih dengan jumlah 125 TT, ruang Teratai dengan jumlah 89 TT, ruang Tulip dengan jumlah 149 TT, ruang Graha Delta Husada dengan jumlah 79 TT, ruang IPIT (ICU, ICCU, NICU, PICU, ECU) dengan jumlah 50 TT, ruang peristri ibu dengan jumlah 29 TT, dan ruang peristri bayi dengan jumlah 41 TT. Tingkat efisiensi per unit rawat inap per 6 bulan terakhir di dapatkan nilai BOR 78% pada ruang Mawar Kuning dengan jumlah 549 pasien, 33% pada ruang VVIP dengan jumlah 300 pasien, 55% pada ruang Mawar Merah Putih dengan jumlah 275 pasien, 59% pada ruang Mawar Pink dengan jumlah 100 pasien, 68% pada ruang Tulip dengan jumlah 466 pasien, 92% pada ruang Bougenvil dengan jumlah 140 pasien, 89% pada ruang NICU dengan jumlah 55 pasien, 67% pada ruang Teratai dengan jumlah 264 pasien, dan 41% pada ruang Peristri Bayi dengan jumlah 108 pasien. Hal ini menunjukkan lebih banyak ruangan yang

memiliki tingkat efisiensi yang tidak ideal karena nilai BOR yang ideal di RSUD Sidoarjo adalah 70-80%. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara sudah terdapat survey kepuasan pasien di RSUD Sidoarjo yang menyatakan bahwa pasien puas dengan tingkat kepuasan, dengan rincian kepuasan 97% pada ruang Teratai, 96% pada ruang GDH, 98% pada ruang Tulip, 94% pada ruang Mawar Kuning dan 93% pada ruang Mawar Merah Putih. Berdasarkan studi tersebut peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan persentase penggunaan tempat tidur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan persentase penggunaan tempat tidur di RSUD Sidoarjo 2023?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan persentase penggunaan tempat tidur di RSUD Sidoarjo 2023

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus bertujuan untuk :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sidoarjo 2023
- b. Mengetahui persentase penggunaan tempat tidur di RSUD Sidoarjo 2023
- c. Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan persentase penggunaan tempat tidur di RSUD Sidoarjo 2023

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis Rumah Sakit.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.
3. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai keterkaitan antara hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan peresentase penggunaan tempat tidur

1.4.2 Aspek Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi DIII Rekam Medis dan Inofrmasi Kesehatan
2. Bagi RSUD Sidoarjo sebagai tolak ukur pengetahuan kepuasan pasien dengan persentase penggunaan tempat tidur