

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan pada beberapa dekade terakhir menjadi sorotan banyak pihak, terutama terkait istilah kepuasan pasien, karena hal ini berkaitan dengan kelayakan fasilitas kesehatan (Batbaatar, 2015). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari hal ini, karena mengevaluasi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan memungkinkan beberapa perubahan positif dalam kualitas pemberian layanan kesehatan dengan mengidentifikasi masalah, sehingga refleksi dari hal tersebut dapat meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan, perilaku profesional tenaga kesehatan selaku pemberi pelayanan dan prioritas alokasi sumber daya.

Rumah sakit yang fokus pada kepentingan pasien akan mendapatkan berbagai keuntungan. Dengan memberikan prioritas pada kepuasan pasien, a) pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit akan dengan sukarela mengikuti rekomendasi medis untuk pemulihan mereka; b) Ini akan menciptakan citra positif dan reputasi yang baik bagi rumah sakit, karena pasien yang puas akan memberikan testimoni positif kepada orang lain. Secara bertahap, hal ini akan memberikan manfaat pemasaran tidak langsung bagi rumah sakit; c) Citra positif rumah sakit juga akan membawa manfaat sosial dan ekonomi; d) *Stakeholder* rumah sakit, seperti perusahaan asuransi, akan lebih percaya pada rumah sakit dengan reputasi yang baik; e) Rumah

sakit yang berkomitmen untuk memenuhi kepuasan pasien juga akan menciptakan lingkungan pelayanan yang menghormati hak-hak pasien. Pada tahun 2021, Indonesia memiliki 3.112 rumah sakit, meningkat 5,17% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya memiliki 2.959 unit (Mahdi et al., 2022).

Banyaknya unit RS yang dimiliki Indonesia menjadikan pemerintah Indonesia memperhatikan kepuasan pasien. Karena kepuasan pasien merupakan salahsatu tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien dalam hal kualitas pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan amanat yang tercantum dalam Pasal 28 H, ayat (1) perubahan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan umum yang layak. Menurut Permenkes No.4 tahun 2019 pasal 2 ayat 5 menerangkan bahwa pelayanan dasar pada SPM (standar pelayanan minimal) Kesehatan dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan baik milik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun swasta.

Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu provinsi terbesar di Indonesia, telah memiliki 390 unit Rumah Sakit pada tahun 2021. Berdasarkan jumlah penduduk, Kota Tasikmalaya merupakan kota besar di Jawa Barat yang berada di peringkat kelima, yaitu dengan 731.048 jiwa di dalamnya. Kota ini

tercatat memiliki 12 unit Rumah Sakit pada tahun 2021, dengan rincian Rumah Sakit Umum sebanyak 7 unit, Rumah Sakit Khusus dengan jumlah 5 unit. Rumah Sakit Khusus yang ada yaitu Rumah Sakit Ibu dan Anak sebanyak 4 unit dan Rumah Bersalin dengan jumlah 1 unit.

Rumah Sakit Ibu dan Anak yang ada yaitu RSIA dr. Hj. Karmini E.H, RSIA Sayang Bunda, RSIA Widaningsih dan RSIA Bunda Aisyah yang secara berurutan dapat dilihat tahun berdirinya yaitu 1994, 1998, 2004, dan yang terakhir paling baru adalah RSIA Bunda Aisyah pada tahun 2016. Hadirnya RSIA Bunda Aisyah merupakan komitmen tenaga kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan terjangkau oleh masyarakat secara lebih luas. Hal ini merupakan tantangan tersendiri, karena untuk dapat mencapai pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan berbagai usaha untuk dapat mewujudkannya dengan baik.

Pelayanan kesehatan yang ada di lingkup Rumah Sakit Ibu dan Anak diantaranya yaitu pelayanan kesehatan kebidanan. Lingkup praktik kebidanan meliputi asuhan mandiri/otonomi pada anak perempuan, remaja putri dan wanita dewasa sebelum, selama kehamilan dan sesudahnya. Hal tersebut menjelaskan bahwa bidan melakukan pengawasan, memberi asuhan dan saran yang diperlukan kepada wanita selama masa hamil, bersalin dan masa nifas. Peran bidan dalam memberikan asuhan masa nifas adalah memberikan asuhan yang konsisten, ramah dan memberikan dukungan pada setiap ibu dalam proses penyembuhannya dari stress fisik akibat persalinan dan meningkatkan kepercayaan diri ibu dalam merawat bayinya. Sesuai dengan

Permenkes No. 4 tahun 2019 pasal 2 ayat 6 menerangkan bahwa pelayanan dasar dilaksanakan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Bunda Aisyah sebagai salah satu rumah sakit swasta yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap khusus ibu dan anak, salah satunya yaitu rawat inap untuk pasien postpartum atau nifas. Ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap pasien ibu setelah ada penambahan ruangan pada pertengahan tahun 2022 yaitu 48 dari sebelumnya sebanyak 28 tempat tidur rawat inap. Sementara untuk pasien rawat inap anak tersedia 12 tempat tidur. Selama  $\pm$  2 tahun yaitu dari bulan Desember 2020 sampai dengan bulan November 2022 RSIA Bunda Aisyah habis kontrak kerja sama dengan BPJS dan kembali melakukan perpanjangan kontrak kerja sama pada bulan Desember 2022. Data yang ditemukan dilapangan, pada tahun 2022 jumlah pasien nifas dari persalinan normal dan Tindakan atau SC berjumlah 569 pasien dengan rata-rata 47 pasien setiap bulannya dan >50% adalah pasien nifas. Terjadi lonjakan kenaikan pasien rawat inap kategori ibu nifas di bulan Januari 2023 yaitu sebesar 141 pasien postpartum dari total pasien rawat inap ibu sebanyak 192 pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa pasien ibu nifas sangat mendominasi jumlah pasien rawat inap, baik itu yang bersalin secara normal maupun dengan tindakan SC, dengan menggunakan asuransi kesehatan ataupun tidak. Peningkatan mutu pelayanan terutama pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauziah, Marfuah dan Nuswantoro

(2018) mengenai pencapaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan ibu nifas di RSUD Surakarta pada 50 responden didapatkan hasil bahwa pencapaian tingkat kepuasan menunjukkan sebanyak 54% pasien (27 responden) sangat puas, sebanyak 46% (23 responden) berada pada kategori cukup puas dan 0% pada kategori tidak puas. Dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui data kepuasan pasien yang dikelola bagian Humas RSIA Bunda Aisyah, ditemukan fakta terjadinya penurunan nilai kepuasan pasien. Pada bulan Maret 2022, sebesar 10% menyatakan cukup puas, 58.1% menyatakan puas dan 31.9% menyatakan sangat puas. Dan data pada bulan April 2022, 14% menyatakan cukup puas, 61.2% menyatakan puas dan 24.9% menyatakan sangat puas. Dari data tersebut maka didapatkan fakta terjadinya kenaikan pada kategori cukup puas dan puas, sedangkan di kategori sangat puas terjadi penurunan sebanyak 7% dari keseluruhan pelayanan. Data lain yang diperoleh peneliti pada saat studi pendahuluan dari 10 pasien rawat inap, 7 orang mengatakan sangat puas dengan keseluruhan pelayanan dan 3 orang menyatakan cukup puas. Dari ke 3 pasien yang menilai cukup puas tersebut, terdapat keluhan mengenai AC di ruangan yang kurang dingin, pemanas air di kamar mandi lama, jam kedatangan DPJP untuk memeriksa tidak tentu dan waktu konsultasi saat pemeriksaan dirasakan kurang oleh pasien.

Dari fakta-fakta yang peneliti dapatkan yaitu lonjakan kenaikan jumlah pasien sebanyak tiga kali lipat, penurunan nilai tingkat kepuasan pasien dan penilaian langsung dari pasien yang masih di rawat inap tersebut merupakan

hal yang menarik untuk dapat diteliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan dari aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, hal ini juga dibutuhkan untuk dapat bersaing dengan unit RSIA lainnya, maka RSIA Bunda Aisyah memerlukan penilaian dan masukan dari pasiennya sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan pasien dengan melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya”.

## **B. Rumusan Masalah**

Tindakan dalam pelayanan kebidanan yang diberikan oleh bidan memengaruhi kualitas asuhan yang diberikan. Asuhan tersebut akan memunculkan persepsi penerimaan yang berbeda-beda oleh pasien. Persepsi pasien mengenai kualitas asuhan kebidanan muncul berupa penilaian kepuasan atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang di kemukakan adalah “Bagaimana kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya ?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahuinya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan

pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya berdasarkan Pelayanan Medis/Dokter.
- b. Diketuainya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya berdasarkan Pelayanan Kebidanan.
- c. Diketuainya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya berdasarkan Sarana dan Prasarana RS.
- d. Diketuainya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya berdasarkan Pelayanan Farmasi.
- e. Diketuainya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya berdasarkan Penunjang Pelayanan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan bacaan atau referensi bagi peneliti selanjutnya dan bagi tenaga profesi kebidanan, khususnya yang berhubungan dengan

kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat sebagai penerima jasa dalam memilih rumah sakit dengan mengutamakan kepuasan pelayanan yang diterima

### b. Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat mejadi bahan evaluasi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### c. Profesi Kebidanan

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam melakukan pelayananpraktik kebidanan sehingga meningkatkan mutu pelayanan.

## E. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam mengetahui tentang pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### 1. Bagian Utama Skripsi

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan dan materi skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tentang landasan teori, hasil penelitian yang relevan dan

kerangka teori.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang relevan untuk peneliti guna menjawab permasalahan penelitian tersebut.

#### **MANUSKRIP**

##### 2. Bagian Akhir Skripsi

Bab ini berisikan daftar pustaka dan lampiran

#### **F. MATERI SKRIPSI**

Masalah yang akan diangkat oleh peneliti yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kebidanan pada ibu nifas. Seperti diungkapkan oleh Fauziah, Marfuah dan Nuswantoro (2018) dalam penelitian pencapaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan ibu nifas didapatkan hasil bahwa pencapaian tingkat kepuasan menunjukkan sebanyak 54% pasien (27 responden) sangat puas, sebanyak 46% (23 responden) berada pada kategori cukup puas dan 0% pada kategori tidak puas. Menurut Lilik dan Budiono (2021) pada penelitian mutu pelayanan kesehatan setelah persalinan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan ibu nifas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi aspek fisik ( $p=0,003$ ), reliabilitas ( $p=0,003$ ), interaksi personal ( $p=0,000$ ), pemecahan masalah ( $p=0,015$ ), dan kebijakan ( $p=0,001$ ) dengan kepuasan ibu nifas. Dan pada penelitian faktor yang berhubungan dengan kepuasan bidan-pasien, didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan bidan-pasien, dengan *p-value* 0,000, reliabilitas dan kepuasan

bidan-pasien. dengan *p-value* 0,000 hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan *p-value* 0,000 hubungan antara keselamatan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan *p-value* 0,000 hubungan antara empati dan kepuasan pasien dengan bidan. pelayanan di Puskesmas Martubung tahun 2022 dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Faktor yang paling dominan adalah reliabilitas dengan *p-value* 0,000 berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan (Bintang et al., 2022