

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan keperawatan dan kesehatan di berbagai tingkatan. Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit bertanggung jawab untuk menyediakan layanan bagi masyarakat, yang mencakup pelayanan medis, rehabilitasi medis, serta perawatan kesehatan (Andriani et al., 2022). Keberadaan rumah sakit menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Akses terhadap layanan kesehatan harus bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat, mengingat rumah sakit berperan dalam aspek kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Oleh karena itu, berbagai langkah harus diambil guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Rasinah et al., 2022).

Kualitas pelayanan rumah sakit mencerminkan sejauh mana fasilitas tersebut dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan standar profesi dan pelayanan yang berlaku. Hal ini juga melibatkan pemanfaatan sumber daya secara optimal dengan tetap memperhatikan efektivitas, efisiensi, serta kepatuhan terhadap norma, etika, dan budaya sosial yang berlaku. Selain itu, kemampuan pemerintah dan pasien juga menjadi faktor yang harus diperhitungkan dalam penyediaan layanan kesehatan (Andriani et al., 2022). Kualitas layanan kesehatan sangat diperlukan di setiap negara, baik yang sudah maju maupun yang masih berkembang, karena pelayanan kesehatan merupakan aspek utama yang perlu diperhatikan (Administrator et al., 2019).

Kualitas layanan kesehatan menjadi faktor utama dalam pemanfaatan fasilitas medis oleh masyarakat. Penilaian terhadap layanan kesehatan tidak hanya sebatas keberhasilan dalam penyembuhan fisik, tetapi juga mencakup aspek lain seperti sikap tenaga kesehatan, keterampilan dalam memberikan layanan, komunikasi yang baik, kesopanan, ketepatan waktu, responsivitas, serta ketersediaan fasilitas yang memadai (Issumi Maharani Tanjung et al., 2023). Pasien berhak mendapatkan layanan yang terbaik sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika layanan yang diterima melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Namun, jika kenyataan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, ketidakpuasan akan muncul (Rasinah et al., 2022).

Pemerintah, melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, telah menetapkan standar kepuasan pasien secara nasional. Berdasarkan peraturan tahun 2016, standar minimal kepuasan pasien adalah di atas 95%. Jika tingkat kepuasan berada di bawah angka tersebut, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap belum memenuhi standar atau kurang berkualitas. Data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien bervariasi di berbagai negara. Swedia mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Sementara itu, tingkat kepuasan pasien terendah tercatat di Kenya sebesar 40,4% dan di Bhaktapur, India, hanya mencapai 34,4% (Twayana, 2021). Di kawasan Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pengguna layanan kesehatan yang merasa puas, sedangkan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan (Christiani Nababan et al., 2020).

Di Indonesia, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan masih menjadi tantangan bagi berbagai institusi medis. Hasil survei yang dilakukan di 27 rumah sakit menunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan masih belum sesuai dengan ekspektasi pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Maluku Tengah hanya mencapai 42,8%, sedangkan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Akibatnya, banyak masyarakat Indonesia yang lebih memilih berobat ke luar negeri, dengan estimasi jumlah pasien berkisar antara 600.000 hingga 1 juta orang. Kondisi ini menyebabkan potensi pendapatan negara hilang hingga Rp 161 triliun (Basir & Wahyono, 2023).

Fenomena penurunan kualitas pelayanan di rumah sakit bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti fasilitas yang tidak memadai dan tidak lengkap, kekurangan tenaga medis, kualitas pelayanan dengan pasien dengan ramah dan terkesan lamban, petugas kesehatan tidak tepat waktu apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan. Akibatnya, pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit dan menyebabkan merunnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, serta risiko meningkatnya keluhan atau komplikasi dalam pelayanan medis (Faridah *et al.*, 2020).

Pada tahun 2016, data dari salah satu rumah sakit di negara ASEAN menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 79%, sementara standar pelayanan minimal yang ditetapkan adalah lebih dari 80%. Selain itu, angka keluhan yang diterima berkisar antara 4 hingga 5 kasus per bulan. Di Indonesia sendiri, standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien rawat inap ditetapkan sebesar $\geq 90\%$ (Widiasari *et al.*, 2019). Sayangnya, tingkat kepuasan pasien di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rumah sakit di Kota Surabaya, hanya 38,1% pasien yang merasa puas,

sementara 61,9% lainnya menyatakan ketidakpuasan. Data dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2018 juga mencatat bahwa tingkat kepuasan pasien hanya sekitar 60%, yang menunjukkan bahwa banyak rumah sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan pasien (Soumokil et al., 2021).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Upaya ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan maksimal kepada pasien serta membangun kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas akan berkontribusi pada meningkatnya kunjungan ulang pasien (Sukatin et al., 2022).

Sebagai indikator utama dalam menentukan kualitas pelayanan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh layanan keperawatan yang diberikan. Perawat memiliki peran penting dalam sistem kesehatan karena jumlahnya lebih banyak dibandingkan tenaga kesehatan lainnya dan memiliki interaksi yang lebih intensif dengan pasien selama 24 jam dalam sehari. Oleh karena itu, keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan tugas keperawatan (Andriani et al., 2022).

Kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan proses penyembuhan mereka. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi tolok ukur penting dalam menentukan standar layanan yang harus diberikan. Informasi dari pasien mengenai pengalaman mereka dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan serta memahami harapan pasien (Umi Faridah, 2021). Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang digunakan. Evaluasi terhadap kepuasan

pasien sangat diperlukan, terutama ketika tidak terdapat indikator lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat mencerminkan peningkatan pemberdayaan pasien, kepatuhan terhadap perawatan, serta hasil kesehatan yang lebih baik. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan pasien menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya kesehatan (Sri M. Sandag et al., 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lidia Apriliani (2021), perkembangan zaman menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama dalam kehidupan masyarakat. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan, dibutuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari rumah sakit, puskesmas, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga pada aspek pencegahan dan kenyamanan pasien. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit antara lain kelengkapan peralatan medis, lokasi strategis rumah sakit, fasilitas yang memadai, serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Selain itu, pasien juga mengharapkan pelayanan yang ramah, interaksi yang baik, serta rasa aman dan nyaman saat mendapatkan perawatan dari tenaga kesehatan, baik dokter maupun perawat. Keinginan pasien ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, terutama bagi pasien yang menjalani operasi sectio caesarea (SC).

Persalinan merupakan proses kelahiran bayi beserta plasenta dan membran rahim melalui jalan lahir, baik secara alami maupun melalui tindakan medis. Persalinan dapat dilakukan secara normal dengan partus spontan atau

secara abnormal melalui operasi SC. Sectio caesarea merupakan prosedur pembedahan untuk mengeluarkan bayi melalui insisi pada dinding perut dan rahim guna menyelamatkan ibu dan bayi dalam kondisi tertentu, seperti gawat janin, persalinan yang terlalu lama, panggul sempit, posisi janin tidak normal, prolaps tali pusat, atau preeklampsia (Viandika & Septiasari, 2020).

Menurut data dari World Health Organization (WHO), angka persalinan sectio caesarea berkisar antara 5-15% per 1.000 kelahiran di dunia. Di rumah sakit pemerintah, rata-rata angka persalinan SC mencapai 11%, sementara di rumah sakit swasta bisa melebihi 30%. Setiap tahunnya, angka persalinan dengan metode SC terus meningkat di berbagai negara, seperti di China yang mencapai 46% dan di beberapa wilayah di Asia, Eropa, serta Amerika Latin yang mencapai sekitar 25% (Ferinawati, 2019). Di Indonesia, berdasarkan hasil Survei Demografi dan Kesehatan tahun 2018, jumlah persalinan yang dilakukan melalui metode sectio caesarea tercatat sebesar 17,6% (Malika, 2024).

Prevalensi persalinan dengan metode sectio caesarea di Indonesia terus menunjukkan peningkatan. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan tahun 2019, penggunaan SC mengalami kenaikan hingga 36%. Hasil Riskesdas 2018 melaporkan bahwa 15,5% dari total 78.736 kelahiran di seluruh provinsi sepanjang tahun tersebut dilakukan dengan metode SC. Secara nasional, tercatat sebanyak 4.046.521 ibu melahirkan dengan bantuan tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan persalinan, di mana 17,6% di antaranya menggunakan metode SC, sedangkan 0,9% melalui metode lainnya (Kemenkes RI, 2020). Di Provinsi Banten, angka persalinan dengan metode SC mencapai 44,1% dari total 229.983 persalinan pada tahun 2019. Sementara itu, data dari RSUD Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa dalam periode Juni hingga Agustus 2023,

sebanyak 138 pasien menjalani prosedur sectio caesarea, yang berarti sekitar 54,54% dari total persalinan dalam kurun waktu tiga bulan tersebut (Rohanah et al., 2024).

Meskipun SC dianggap sebagai metode persalinan yang lebih cepat dan praktis, prosedur ini tetap memiliki risiko komplikasi. Beberapa komplikasi yang dapat terjadi meliputi kerusakan organ seperti kandung kemih dan rahim selama operasi, komplikasi akibat anestesi, perdarahan, infeksi, serta risiko tromboemboli. Angka kematian ibu juga lebih tinggi dibandingkan dengan persalinan normal, meskipun sulit menentukan apakah penyebabnya berasal dari prosedur operasi atau kondisi yang mendasari perlunya tindakan SC. Selain itu, bayi yang lahir melalui SC lebih rentan mengalami takipneu (napas cepat) dan risiko trauma akibat proses persalinan. Dalam jangka panjang, ibu yang pernah menjalani SC berisiko mengalami kondisi seperti solusio plasenta akreta, ruptur uteri, serta plasenta previa (Viandika, 2020).

Selain faktor medis lainnya, posisi janin yang tidak normal, seperti sungsang atau melintang, juga dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan SC. Posisi yang tidak ideal dapat menyulitkan proses persalinan normal dan meningkatkan risiko cedera bagi ibu maupun bayi. Oleh sebab itu, pemantauan posisi janin selama masa kehamilan menjadi aspek penting dalam menentukan perlunya tindakan SC (Lusmiana et al., 2024). Penelitian terkait semakin meningkatnya angka persalinan SC setiap tahun menjadi krusial untuk dikaji lebih lanjut. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang menjalani SC, diharapkan dapat ditemukan area yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kesejahteraan pasien secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hariyanto et al. (2023) mengungkapkan bahwa dalam studi yang berlangsung pada Maret hingga April 2022 di RSUD Harapan Insan Sendawar, Kutai Barat, dengan jumlah responden sebanyak 42 orang, ditemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan perawatan luka dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawatan luka mayoritas berada dalam kategori cukup (59,5%), sementara tingkat kepuasan pasien juga berada pada kategori sedang dengan persentase yang sama (59,5%).

Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Faridah et al. (2020) terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan bervariasi, dengan 6,8% dinilai kurang, 22,9% cukup, 41,9% baik, dan 28,4% sangat baik. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa 14,1% merasa tidak puas, sementara 85,9% menyatakan puas. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai p sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, menandakan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 pasien yang menjalani *sectio caesarea* di Rumah Sakit X, diperoleh hasil bahwa 40% pasien merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga kesehatan. Namun, 40% lainnya merasa kurang puas terhadap respons perawat dalam memenuhi permintaan pasien, dan 20% menyatakan ketidakpuasan akibat fasilitas ruang rawat inap kelas 3 yang kurang nyaman, seperti AC yang tidak cukup dingin serta kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga. Selain itu, hasil survei yang dilakukan beberapa bulan

sebelumnya di rumah sakit yang sama menunjukkan bahwa sebagian pasien kurang puas karena komunikasi tenaga kesehatan yang kurang baik, fasilitas ruang perawatan yang kurang nyaman, serta pelayanan farmasi yang belum optimal dalam ketepatan pemberian obat.

Berdasarkan data dari Rumah Sakit X, jumlah pasien yang menjalani sectio caesarea mengalami fluktuasi, dengan 107 pasien pada bulan Oktober, menurun menjadi 82 pasien di bulan November, dan kembali meningkat menjadi 103 pasien di bulan Desember.

Melihat pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi dalam upaya peningkatan layanan kesehatan di masa mendatang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, permasalahan yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah: "Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit X?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Mengidentifikasi distribusi frekuensi karakteristik pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X, mencakup aspek usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.
- 1.3.2.2 Menganalisis distribusi frekuensi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit X.
- 1.3.2.3 Menentukan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sectio caesarea di Rumah Sakit X.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam bidang manajemen keperawatan, khususnya terkait dengan pemahaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sectio caesarea.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien sectio caesarea mengenai faktor-faktor pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Dengan adanya informasi ini, pasien dapat lebih memahami aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan selama masa perawatan.

1.4.2.2 Bagi Instansi Rumah Sakit X

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengelola Rumah Sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dalam pengembangan kebijakan yang lebih efektif, baik dalam aspek komunikasi, fasilitas rumah sakit, maupun peningkatan keterampilan tenaga medis guna meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2.3 Bagi Program Studi Keperawatan Universitas Nasional

Penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan tambahan bagi mahasiswa yang tertarik mempelajari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik yang bermanfaat bagi program studi keperawatan dalam memahami pentingnya mutu pelayanan kesehatan bagi pasien sectio caesarea.

1.4.2.4 Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan pasien sectio caesarea. Selain itu, penelitian ini juga membantu dalam meningkatkan keterampilan peneliti dalam menganalisis data serta memperkaya wawasan terkait penerapan konsep keperawatan dalam pelayanan kesehatan.