

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang baik memegang peranan penting bagi masyarakat global karena memastikan akses terhadap pengobatan, upaya pencegahan penyakit, serta peningkatan kualitas hidup. Ketika layanan ini tidak merata dan sulit dijangkau, kesenjangan sosial cenderung melebar dan tujuan pembangunan berkelanjutan menjadi sulit tercapai. Oleh karena itu, upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu layanan kesehatan menjadi elemen krusial dalam membangun sistem kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan standar kesehatan di tingkat nasional maupun internasional Manzoor *et al.*, (2019).

Kenyamanan rumah sakit merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung kemajuan sebuah layanan kesehatan, khususnya Rumah Sakit. Fasilitas yang nyaman dan lingkungan yang mendukung dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien, keluarga, dan tenaga medis. Menurut penelitian Wensley *et al.*, (2020), kenyamanan sangat penting karena dapat mempengaruhi berbagai aspek dari pengalaman perawatan kesehatan pasien. Pasien yang merasa nyaman cenderung dapat mengurangi tingkat kecemasan dan stress, serta meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan medis yang diberikan. Pada penelitian yang dilakukan Roustaei *et al.*, (2023) juga menjelaskan bahwa pasien yang merasa nyaman dan puas dengan perawatan akan cenderung pulih lebih cepat.

Adanya banyak Rumah Sakit di suatu wilayah mendorong masing-masing Rumah Sakit untuk berlomba meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan. Persaingan yang semakin ketat memaksa Rumah Sakit untuk terus berinovasi, baik dalam aspek medis, fasilitas, maupun pelayanan pelanggan, guna menawarkan pengalaman yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Dengan demikian, persaingan antar Rumah Sakit tidak hanya memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga memastikan bahwa rumah sakit memberikan perhatian lebih pada kenyamanan pasien, yang berujung pada peningkatan reputasi dan keberlanjutan rumah sakit itu sendiri.

Berdasarkan laporan dari Humas Rumah Sakit Fatimah Banyuwangi, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 14 pasien mengaku tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jumlah tersebut meningkat menjadi 42 pasien yang menyatakan ketidakpuasan selama triwulan pertama tahun 2025. Beberapa keluhan pasien tersebut disampaikan melalui media sosial, berupa Tiktok, Instagram maupun *Google Review*. Berdasarkan data laporan, beberapa keluhan yang sering dikeluhkan terkait dengan kebersihan ruangan perawatan dan toilet, komunikasi yang kurang baik dari dokter dan sikap perawat yang dianggap kurang ramah atau terkesan kurang menyenangkan. Selain itu, kinerja perawat saat melakukan tindakan, akses yang sulit menuju kantin juga dan biaya pengobatan yang relatif tinggi sering kali menjadi salah satu alasan bagi pasien untuk mengajukan keluhan.

Dengan kemudahan akses dan jangkauan yang luas, keluhan yang tersebar di platform sosial media dapat cepat viral dan menarik perhatian publik. Hal ini menyebabkan kerugian bagi Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi sehingga membuat calon pasien ragu untuk menggunakan layanan yang disediakan, serta menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu pihak yang tidak berkepentingan terkadang memanfaatkan hal ini untuk mencari keuntungan. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit untuk segera merespon keluhan secara profesional dan meningkatkan kualitas layanan untuk menghindari dampak buruk di dunia maya.

Kerugian yang dialami Rumah Sakit akibat ketidaknyamanan pasien dan kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak langsung pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien. Ketika pasien merasa tidak puas dengan pengalaman mereka, mereka cenderung mencari alternatif rumah sakit lain yang menawarkan kualitas dan kenyamanan lebih baik. Hal ini tidak hanya mengurangi jumlah pasien yang datang, tetapi juga dapat merusak reputasi Rumah Sakit, yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan dan keberlanjutan operasional rumah sakit tersebut.

Menilai kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen Rumah Sakit. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sinollah & Masruro, 2019), kepuasan dan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas

layanan dalam jangka panjang. Ini akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien di rawat jalan dan rawat inap. Indikator BOR (*Bed Occupancy Rate*) diharapkan meningkat seiring dengan jumlah kunjungan. BOR (*Bed Occupancy Rate*) adalah salah satu indikator pelayanan kesehatan yang digunakan untuk mengukur kapasitas tempat tidur di Rumah Sakit.

Dari data Unit Rekam Medis Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, rata-rata BOR dalam rentang tahun 2022 sampai dengan 2024 adalah 39,97% setiap tahunnya. Hal ini sangat jauh dari standart BOR sehat untuk sebuah Rumah Sakit. Rendahnya BOR dapat mengakibatkan pendapatan RS menurun secara signifikan sehingga berpengaruh terhadap keuangan (Kalyanita, Sri Suparti, and Sinta Novratilova, 2022).

Dalam manajemen Rumah Sakit, evaluasi kepuasan pasien sangat penting karena dari sudut pandang pasien, terkadang ada perbedaan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman yang dialami pasien. Kesuksesan penyelenggaraan layanan di rumah sakit diukur melalui kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan (Jamal and Asmarianti, 2024). Dengan melakukan analisis secara rutin, manajer Rumah Sakit dapat menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat diterima dengan baik oleh pasien.

Kualitas pelayanan berperan penting sebagai faktor penentu utama kepuasan pelanggan. Adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh langsung pada tingkat loyalitas pelanggan (Dam & Dam, 2021). Selain itu, penelitian Fang *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa kenyamanan yang dirasakan pasien juga berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mereka. Kenyamanan Rumah Sakit meliputi faktor-faktor seperti kemudahan akses, fasilitas yang memadai, dan lingkungan yang mendukung.

Kenyamanan pasien dan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian utama yang dievaluasi secara rutin oleh pihak manajemen rumah sakit. Rumah sakit perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien tercapai dalam setiap aspek, sehingga pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, Rumah Sakit dapat menjadi pilihan utama dan salah satu rujukan bagi pasien ketika membutuhkan perawatan khususnya di daerah Banyuwangi.

Penelitian ini sangat penting untuk mengetahui kualitas layanan dan kenyamanan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi dan memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi saat ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen meningkatkan layanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan membantu perbaikan dan pengembangan Rumah Sakit di masa depan.

**Tabel 1. 1** Data Kepuasan Pasien Tahun 2024 di RS Fatimah Banyuwangi

KATEGORI	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
SANGAT PUAS	1656	58.29
PUAS	1094	38.51
CUKUP PUAS	77	2.71
KURANG PUAS	14	0.49
<b>TOTAL</b>	<b>2841</b>	<b>100</b>



**Gambar 1. 1** Data kepuasan pasien triwulan I tahun 2025 di RS Fatimah Banyuwangi

## 1.2 Kajian Masalah

Kenyamanan dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Berdasarkan hasil analisis pengamatan peneliti dan data yang diperoleh dari humas Rumah Sakit, salah satu penyebab utama keluhan pasien terkait kenyamanan dan kualitas pelayanan adalah kurangnya komunikasi yang baik antara pasien, petugas pelayanan pendaftaran, staff medis, dan dokter. Komunikasi yang kurang baik ini menyebabkan kesalahpahaman antara pihak Rumah Sakit dan pasien mengenai informasi penting, seperti prosedur medis, jadwal perawatan maupun biaya yang akhirnya berdampak pada ketidakpuasan pasien. Komunikasi yang baik antara

staff medis dan pasien sangat diperlukan agar dapat mencegah kesalahpahaman, meningkatkan kualitas perawatan, menciptakan hubungan kepercayaan dan meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi penyakitnya (Anderson *et al.* 2019).

Selain itu, faktor lingkungan dan kebersihan rumah sakit juga turut mempengaruhi kenyamanan pasien. Lingkungan yang tidak nyaman atau fasilitas yang kurang terawat seperti toilet dan kantin yang kurang bersih, akses menjenguk yang berputar-putar maupun lahan parkir yang jauh juga dapat menurunkan pengalaman pasien dan keluarga secara keseluruhan. Menurut penelitian (Tian, 2023), kebersihan Rumah Sakit sangat penting karena dapat mengurangi resiko infeksi, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien, memberikan kesan positif pada pengunjung dan mencegah stres maupun kelelahan pada staf medis.

Hubungan antara komunikasi yang baik dari staf medis dan kebersihan lingkungan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pasien. Komunikasi yang efektif antara staf medis dan pasien menciptakan rasa percaya dan membuat pasien merasa dihargai, yang meningkatkan kenyamanan mereka selama perawatan. Sementara itu, kebersihan lingkungan yang terjaga tidak hanya memberikan kesan positif tetapi juga meningkatkan rasa aman bagi pasien, serta mengurangi risiko infeksi. Kedua hal tersebut dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kenyamanan. Penelitian Baashar *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa pengalaman positif ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, yang dapat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali atau merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain.

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah kurangnya evaluasi teratur terhadap kinerja karyawan. Sangat penting untuk melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan pasien. Tanpa evaluasi yang memadai, karyawan mungkin tidak menyadari area-area yang perlu diperbaiki sehingga standar pelayanan tercapai dengan optimal, dan pasien mungkin merasa tidak mendapatkan perhatian atau pelayanan yang sesuai dengan harapan. Evaluasi kinerja pekerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas



pelayanan di rumah sakit. Proses ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, serta memberikan motivasi melalui umpan balik konstruktif. Dengan evaluasi yang baik, Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas layanan (Parashakti *et al.*, 2020)

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisis uraian dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh nuansa *homey* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi?

### 1.4 Tujuan

#### 1.4.1 Tujuan umum

Mengetahui dan memperoleh informasi tentang pengaruh nuansa *homey* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### 1.4.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis pengaruh nuansa *homey* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.

### 1.5 Manfaat

#### 1.5.1 Manfaat teoritis

Merupakan pengetahuan yang berharga khususnya dalam bidang ilmu strategi peningkatan mutu dan pengelolaan layanan rumah sakit.

#### 1.5.2 Manfaat praktis

1. Memberikan wawasan kepada pembaca tentang pentingnya menciptakan nuansa *homey* pada Rumah Sakit agar pasien dan keluarga memperoleh rasa nyaman sehingga dapat mejadi salah satu faktor mempercepat proses kesembuhan.
2. Memberikan gambaran tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi guna meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Memberikan gambaran kepada pihak manajemen tentang pentingnya nuansa

*homey* dan kualitas pelayanan yang baik agar pasien merasa puas sehingga terjadi peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.

