

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020).

Sanitasi adalah upaya preventif kepada semua faktor lingkungan fisik yang sedikit banyak memberikan pengaruh terhadap manusia dan perkembangan fisik, kesehatan serta kelangsungan hidup manusia. Sanitasi rumah sakit merupakan komponen vital dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam menjaga mutu lingkungan serta keselamatan pasien, tenaga kesehatan dan pengunjung. Pelaksanaan sanitasi yang baik harus mencakup aspek perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, serta evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa standar kesehatan lingkungan selalu terpenuhi (Ashari dkk., 2025).

Sanitasi toilet yang rendah menimbulkan rasa tidak nyaman dan menjadi sumber bakteri yang berbahaya bagi kesehatan. Toilet yang tidak higienis menjadi tempat bersarangnya berbagai jenis kuman yang berkembang biak dan berpotensi menjadi sumber penyakit berbahaya. Toilet merupakan fasilitas penting yang digunakan untuk membuang zat sisa metabolisme (feses dan urine) dari tubuh manusia dan juga digunakan untuk membersihkan tubuh (mandi). Ketersediaan air bersih, toilet, tempat sampah, sistem pembuangan air limbah, dan prevalensi vektor dengan kepuasan wisatawan. Berdasarkan penelitian hidayat dalam Hubungan Sarana Sanitasi Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Terminal Penumpang Pelabuhan

Penyeberangan Kariangau Balikpapan menyimpulkan bahwa terdapat hubungan sanitasi toilet dengan kepuasan pengunjung di terminal penumpang pelabuhan penyeberangan Kariangau Balikpapan (Hidayat dkk., 2025).

Pengukuran kepuasan penggunaan jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pasien akan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pasien akan amat puas atau senang (Hidayat dkk., 2025).

Menurut penelitian Rohmad (dalam Saraswati, 2016) mengenai hubungan kondisi sarana sanitasi wisata dan tingkat kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Waduk Gajah Mungkur di Kabupaten Wonogiri yang menyimpulkan ada hubungan antara kondisi sarana sanitasi tempat wisata dengan tingkat kepuasan wisatawan, dimana pada kondisi sarana sanitasi yang laik sehat (89,20%) wisatawan menyatakan puas, sedangkan pada kondisi yang tidak laik sehat (62,20%) wisatawan menyatakan tidak puas. Dan menurut Nugrahaningsih (dalam Saraswati dkk, 2016) yang meneliti kondisi sanitasi masjid dengan kepuasan jamaah masjid, disimpulkan bahwa kondisi sanitasi masjid yang laik sehat akan menyebabkan jamaah masjid merasa puas, dan sebaliknya jika kondisinya tidak sehat maka jamaah akan merasa tidak puas. Berdasarkan hal itu, dapat dikatakan bahwa tolak ukur kepuasan wisatawan berbanding lurus dengan kondisi sarana sanitasi yang ada.

Berdasarkan penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Buleleng bulan mei 2024, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien, keluarga pasien

rawat inap kelas III, sampelnya adalah 86 responden. Teknik data pengumpulan data ini dengan penyebaran checklist dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara fasilitas sanitasi bangsal kelas III dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng, pada nilai $p = 0,000 (<0,05)$. Responden yang menyatakan sanitasi bangsal kelas III adalah bersih dan puas sebanyak 83 responden (Kurnia, 2024).

RSUD Kabupaten Klungkung merupakan rumah sakit umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung yang berklarifikasi kelas B. RSUD Klungkung merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan medik maupun non medik. Dengan kapasitas kegiatan berjumlah 246 tempat tidur rawat inap. Adapun nama gedung – gedung untuk pelayanan rawat inap dan rawat jalan yaitu : IRD, Laboratorium, Unit 1, Unit II, Radiologi, Geni Astu, Gema Santi, Asoka, Kesuma, Ayodya, Buana dan Pikat.

Gedung Asoka merupakan salah satu gedung rawat inap di RSUD Kabupaten Klungkung yang dikhususkan untuk merawat pasien dengan perawatan spesialis bedah. Gedung yang terdiri dari tiga yaitu lantai satu Ruangan Takmung dengan jumlah toilet 5 buah dan jumlah tempat tidur 14 buah. Di lantai dua Ruangan Kemoning dengan jumlah toilet 7 buah dan jumlah tempat tidur 20 buah. Dan yang terakhir lantai tiga Ruangan Besan dengan jumlah toilet 5 buah dan jumlah tempat tidur 18 buah. Jadi jumlah totalnya yaitu 52 buah tempat tidur dan 20 buah toilet. Berdasarkan data keluhan yang berkaitan dengan sanitasi toilet, Gedung Asoika merupakan salah satu gedung yang paling banyak menerima keluhan dari pasien. Hasil observasi yang dilakukan terhadap 10 orang pasien menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang (70%) menyatakan tidak puas terhadap kondisi toilet di Gedung

Asoika. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa kondisi, antara lain adanya bau yang tidak sedap, saluran pembuangan limbah yang tidak lancar, serta tidak tersedianya sabun untuk mencuci tangan. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang telah dilakukan, maka penulis ingin melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan Sanitasi Toilet dengan Kepuasan Pasien di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah “Bagaimana Hubungan Sanitasi Toilet dengan Kepuasan Pasien di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan sanitasi toilet dengan kepuasan pasien di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui sanitasi toilet di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung.
- c. Untuk menganalisis hubungan sanitasi toilet dengan kepuasan pasien di Gedung Asoka RSUD Kabupaten Klungkung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis tentang kondisi

sanitasi toilet dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan informasi kepada RSUD Kabupaten Klungkung tentang sanitasi toilet untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Sebagai masukan kepada RSUD Kabupaten Klungkung agar lebih memperhatikan kondisi sanitasi toilet bagi kepuasan pasien.