

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan bagian dari lembaga kesehatan yang menegembankan misi sosial serta berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sehingga keberadaan rumah sakit menjadi salah satu dari bidang jasa yang sangat dibutuhkan ditengah masyarakat (Marjun & Faatihah, 2019). Situasi tersebut mengakibatkan rumah sakit menjadi layanan kesehatan yang paling sibuk karena dibuka selama 24 jam untuk melayani pasien, hal ini dapat mengakibatkan terjadinya peningkatan beban kerja pada tenaga medis seperti perawat, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya begitu juga pada tenaga non medis yang ada dirumah sakit. Meningkatnya beban kerja dapat mengakibatkan kelelahan bagi pemberi layanan kesehatan dirumah sakit (Dimkatni et al., 2020). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa ketika adanya peningkatan beban kerja maka kemampuan kerja semakin menurun (Wiyarso, 2018).

Kemampuan kerja yang menurun, membuat beberapa tugas tidak bisa dijalankan dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Ketidakpuasan pada pasien muncul saat harapan terhadap pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang dipikirkan sebelum masuk ke suatu rumah sakit (Ibrahim & Rusdiana, 2021). Munculnya ketidakpuasan pada pasien akan mengakibatkan

terjadinya keluhan atau komplain pasien. Komplain merupakan tanda, gejala, dan indikator adanya ketidakpuasan terhadap layanan atau produk suatu instansi. Komplain bersifat negatif, hal ini disebabkan karena standar pelayanan yang diterima oleh pasien tidak memuaskan (Kaihatsu, 2015). Menurut Norwell (2007) komplain dibagi menjadi empat yaitu: 1. komplain terhadap prasarana rumah sakit 2. komplain terhadap sikap staff rumah sakit 3. Komplain terhadap pelayanan rumah sakit dan 4. Komplain terhadap lingkungan. Berdasarkan bentuknya komplain dibagi menjadi dua yaitu: 1. *Exite*, merupakan tindakan pasien saat merasa pelayanan yang diterima tidak memuaskan sehingga memutuskan memilih untuk tidak lagi menggunakan jasa atau produk pada suatu rumah sakit dan mencari instansi kesehatan lain sebagai alternatif 2. *Voice*, merupakan ungkapan rasa tidak puas pasien yang disampaikan langsung kepada instansi atau lembaga penyelenggara layanan publik yang bersangkutan (Irawan, 2016).

Komplain terhadap rumah sakit menjadi masalah di setiap negara, terlihat dari data komplain pasien pada *National Health Service* (NHS Digital, 2022) sebuah layanan kesehatan di Inggris melaporkan pada tahun 2020-2021 terdapat 170,013 komplain. Total pengaduan untuk *Hospital and Community Health Service* (HCHS) dilaporkan pada tahun 2020-2021 adalah 83.899. Ada 151.673 orang yang tercatat terhadap 83.899 komplain ini. Perawatan klinis menyumbang komplain sebanyak 40,854 (26,9%). Komplain diterima oleh masing-masing bidang studi dengan proporsi komplain terbesar ada pada bagian komunikasi yaitu sebesar 18,0%, diikuti oleh perawatan pasien sebesar 12,1% dan pada urutan ke tiga tertinggi pada nilai dan

prilaku staff sebesar 10,6%. HCHS juga mengeluarkan data yaitu tercatat ada 121.876 profesi terhadap individu yang disorot dalam pengaduan komplain. Profesi dengan komplain terbesar dikaitkan dengan staf medis sebesar (39,9%) kemudian diikuti oleh staf perawat yaitu (25,5%). Komplain terhadap semua area layanan dengan proposi komplain terbesar ada pada bagian layanan rawat inap sebesar 36,4% hal ini meningkat dari tahun sebelumnya (2019-2020) yaitu dari 33,1 %.

Komplain juga ditemukan pada rumah sakit di Cina, berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam rentang Januari 2016 hingga desember 2017 didapatkan keluhan/ komplain pasien yang diajukan oleh pasien sebanyak (404; 48,2%). Dokter menerima paling banyak komplain yaitu (474; 56,6%), diikuti oleh petugas administrasi (128; 15,3%), dan perawat (65; 7,6%). Berdasarkan kategori keluhannya, terdapat kategori utama yang muncul pada pengaduan yaitu berkaitan dengan sikap tidak peduli (224/838, 26,7%), kualitas perawatan dan kompetensi yang tidak memuaskan (222/838, 26,5%), masalah komunikasi (147/838, 17,5%), proses perawatan (109/838, 13,0%), dan lain-lain (69/838, 8,2%) (Wei et al., 2018).

Komplain atau keluhan pasien di Indonesia juga muncul pada banyak rumah sakit, salah satunya pada unit perawatan rawat inap. Penelitian yang dilakukan pada salah satu rumah sakit di Surabaya ditemukan komplain pasien paling banyak ada pada bagian pelayanan medis, unit pelayanan medis yang paling banyak menerima komplain pasien ada di bagian rawat inap sebanyak 139 (72%) (Astiria et al., 2022). Hal ini disebabkan oleh sikap dokter dan perawat yang tidak ramah dalam melayani pasien, bahkan cenderung membentak ketika pasien meminta bantuan, dokter jarang

mengunjungi pasien sedangkan jadwal kunjungan dokter sudah ditetapkan oleh rumah sakit yaitu pukul 06.00-12.00, beberapa data komplain juga menunjukkan adanya kesalahan pemberian obat yang dikukan oleh perawat disebabkan oleh kelalaian perawat karena tidak mengkonfirmasi nama pasien terlebih dahulu (Astiria et al., 2022). RSUD M.H.A Thalib, Kabupaten Kerinci ditemukan adanya beberapa keluhan dari pasien seperti, pelayanan yang tidak memuaskan dirasakan pasien ketika dirawat karena dokter yang berdinas tidak datang tepat waktu, sehingga pelayanan tidak berjalan secara maksimal karena pasien hanya dilayani oleh mahasiswa yang sedang praktek dirumah sakit tersebut (Praktikno et al., 2020). RSUD Sijunjung ditemukan laporan terkait dengan pelayanan yang buruk dirawat inap yaitu darah dan infus naik akibat petugas medis memindahkan kasur secara kasar (Rika Susanti, 2017).

Fasilitas kesehatan juga menjadi hal yang dikeluhkan pasien di rumah sakit. Penelitian di RSUD M.H.A Thalib, Kabupaten Kerinci keluhan pasien berkaitan dengan fasilitas rumah sakit yaitu tidak memenuhi standar, seperti tidak berfungsinya AC di kamar pasien ,tidak tersedianya air di kamar pasien, dan tidak tersedianya fasilitas penunjang untuk lansia dan orang cacat (Praktikno et al., 2020). Komplain pasien pada Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani di unit rawat inap berkaitan dengan prasarana rumah sakit yaitu, beberapa kamar mandi pasien tidak bersih, toilet dan *shower* rusak, lantai kamar mandi licin, beberapa AC terlalu dingin, namun tidak jarang AC diruangan tidak berfungsi sehingga pasien tidak nyaman diruangan, keluhan lain yang muncul dari beberapa pasien terkait dengan tidak masuknya sinar matahari ke

kamar pasien, dan tidak kondusifnya unit rawat inap akibat keluarga yang berkunjung diluar jadwal yang sudah ditentukan (Astiria et al., 2022).

Komunikasi dan *attitude* staff juga menjadi bagian yang penting untuk diperhatikan oleh suatu instansi penyedia layanan kesehatan. Rosyidi (2020) dalam bukunya menyebutkan ada beberapa faktor yang menyebabkan suatu instansi kehilangan pelanggan dan persentase terbesar dikaitkan ketika pelanggan mendapatkan sikap petugas yang tidak menyenangkan, hal ini didasari berdasarkan *American Marketing Association Research* yang memaparkan penyebab instansi kehilangan pelanggan yaitu; 1% pasien meninggal dunia di instansi tersebut, 3% instansi pindah tempat lokasi dari sebelumnya, 4% instansi tidak diketahui keberadaannya, 5% pasien berubah pikiran karena ajakan kerabat/ teman, 9% mendapatkan harga lebih murah dari pelayanan sebelumnya, 10% komplain yang tidak segera mendapatkan tanggapan, dan 68% pindah ke instansi atau perusahaan lain disebabkan petugas yang mereka temui tidak menyenangkan.

Berdasarkan komplain yang beragam ditemukan pada rumah sakit maka hal ini perlu diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan kondisi saat ini, dimana rumah sakit dan instansi kesehatan lainnya berada pada iklim persaingan yang sangat ketat (Sesrianty et al., 2019). *Profid Oriented* merupakan perubahan mendasar saat ini terhadap rumah sakit sebagai *provider* pelayanan kesehatan selain sebagai lembaga sosial (Sesrianty et al., 2019). Semakin banyaknya pilihan rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat membuat posisi masyarakat lebih kuat sebagai penerima layanan dan pelanggan kesehatan (Rivai et al., 2019). Oleh sebab itu rumah sakit dan instansi

kesehatan lainnya perlu memperhatikan komplain yang diberikan masyarakat dan pasien agar terciptanya kepuasan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu rumah sakit di Kota Padang, Sumatra Barat yaitu di RSUD dr. Rasidin. Hal ini berdasarkan hasil observasi yang didapat dari *website* resmi RSUD dr. Rasidin yang disampaikan oleh pasien dalam rentang bulan Januari sampai April 2022 ditemukan masih banyak komplain pasien terkait dengan kurang ramahnya dokter dan perawat dalam komunikasi dan beberapa pelayanan yang masih belum maksimal. Selain dari pada itu studi pendahuluan terhadap sepuluh responden rawat inap didapatkan data pasien mengeluh terhadap minimnya akses air bersih di lantai dua rumah sakit, ditemukan beberapa perawat yang kurang baik dalam berkomunikasi kepada pasien serta tidak adanya tirai pembatas antar pasien sehingga mengganggu privasi pasien melayani . Hal ini tentu akan berdampak terhadap *loyalitas* pasien di RSUD dr. Rasidin Kota Padang. Sebagaimana terlihat pada kunjungan pasien selama dari tahun 2017-2021 .

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD dr.Rasidin Padang

Tahun	Kunjungan	Ket.
2017	3.668	-
2018	3.683	Naik
2019	4.374	Naik
2020	2.522	Turun
2021	3.232	Naik

Sumber : Unit Rekam Medis RSUD dr. Rasidin Padang

Telihat dari kunjungan rawat inap pada tabel diatas diketahui bahwa pasien yang berkunjung ke RSUD dr. Rasidin sekaligus mengalami peningkatan hal ini dapat dilihat pada 2017-2019 dan terjadi penurunan drastis pada tahun 2020, meskipun mengalami peningkatan pada tahun 2021 namun masih dibawah jumlah kunjungan dari tahun 2017, 2018, dan 2019. Laporan tahunan RSUD dr. rasidin menyebutkan terjadinya penurunan BOR RSUD dr. Rasidin menurun dari 56,92% pada tahun 2020 menjadi 27,48% pada tahun 2021.

Tabel 1.2 Indikator Rawat Inap

Tahun	BOR	LOS	BTO	TOI
2019	43,36	3,65	41,88	4,94
2020	56,92	6,85	2,54	5,16
2021	27,48	4,52	1,92	11,50

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Study Jenis Komplain Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2022”**

B. Penetapan Masalah

Apa saja jenis komplain pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2022 ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui jenis komplain pasien rawat inap yang ada di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2022.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi setiap jenis komplain berdasarkan karakteristik responden.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi komplain terhadap prasarana rumah Sakit.
- c. Mengetahui distribusi frekuensi komplain terhadap komplain sikap staff rumah sakit.
- d. Mengetahui distribusi frekuensi komplain terhadap pelayanan rumah sakit.
- e. Mengetahui distribusi frekuensi komplain terhadap lingkungan rumah sakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi profesi keperawatan

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen keperawatan yang berkaitan dengan komplain pasien .

2. Bagi instansi rumah sakit

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai masukan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempengaruhi

pasien untuk tetap menggunakan jasa rumah sakit berkaitan dengan prasarana, sikap petugas kesehatan, pelayanan yang diberikan dan lingkungan rumah sakit.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi peneliti selanjutnya dan tambahan referensi yang berkaitan dengan komplain terhadap kualitas pelayanan.



