

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007 ; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut

Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

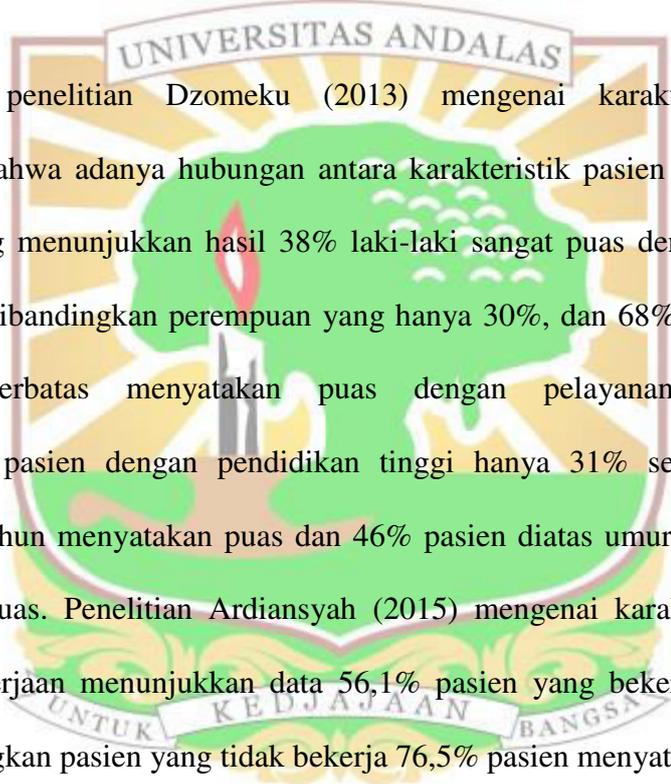
Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan

keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan. Dan menurut Muninjaya (2011) juga ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

Karakteristik pasien menurut Sangadji (2013) merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang yang lainnya. Adapun karakteristik pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Terkait dengan umur dijelaskan bahwa bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga cenderung lebih cepat merasa puas (Gunarsa, 2008). Dari segi jenis kelamin menurut menurut Trisnantoro (2004), mengatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan yang mana laki-laki cenderung lebih merasa puas dibandingkan perempuan yang lebih banyak melihat penampilan secara detail.

Dan dari segi pendidikan seseorang dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki permintaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan seseorang dengan pendidikan lebih rendah. Serta dari segi pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja (Lumenta, 1998, dalam Abdilah, 2007).



Hasil penelitian Dzomeku (2013) mengenai karakteristik pasien menyatakan bahwa adanya hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan yang menunjukkan hasil 38% laki-laki sangat puas dengan pelayanan keperawatan dibandingkan perempuan yang hanya 30%, dan 68% pasien dengan pendidikan terbatas menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan dibandingkan pasien dengan pendidikan tinggi hanya 31% serta 37% umur dibawah 40 tahun menyatakan puas dan 46% pasien diatas umur 46 tahun yang menyatakan puas. Penelitian Ardiansyah (2015) mengenai karakteristik pasien dari segi pekerjaan menunjukkan data 56,1% pasien yang bekerja menyatakan puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja 76,5% pasien menyatakan puas.

Faktor keandalan (*reliability*) menurut Sangadji (2013) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011) keandalan pemberi pelayanan dengan kesesuaian pelayanan dengan rencana, keandalan dalam menyampaikan jasa awal, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta keakuratan penanganan. Penelitian Ramez (2012) menunjukkan bahwa

keandalan dari perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Faktor cepat tanggap (*responsiveness*) menurut Muninanjaya (2011) merupakan cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan pasien. Penelitian Ndambuki (2013) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Faktor jaminan menurut Sangadji (2013) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perawat. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011), adanya jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan. Faktor kepedulian menurut Sangadji (2013) dan menurut Muninanjaya (2011) merupakan perhatian penuh yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pasien.

Faktor bukti fisik (*tangibles*) menurut Sangadji (2013), bukti fisik dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, seragam pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011), bukti fisik dapat meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Hala Sayed (2013), menyatakan bahwa komponen struktur pelayanan berhubungan dengan

penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa fasilitas fisik yaitu kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin adalah salah satu rumah sakit umum tipe C di kota Padang yang merupakan rujukan dari Puskesmas kota Padang. Saat ini RSUD dr. Rasidin Padang terus memperbaiki mutu pelayanan yang sesuai dengan visinya yaitu “ Terwujudnya pelayanan RS yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien serta menjadikan RS Tipe B tahun 2019”. Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang dilakukan rumah sakit yaitu “Memberikan pelayanan medis prima didukung oleh SDM professional, sarana prasarana memadai, peran serta masyarakat yang kreatif”. Dalam mencapai visi dan misi tersebut, RSUD dr. Rasidin Padang berusaha memberikan pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat sekitar dan melakukan pengembangan rumah sakit dengan mengutamakan kepuasan pasien untuk peningkatan mutu pelayanan.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang dirawat diruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang tanggal 21 April 2017 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembaran kuisisioner kepada 5 orang responden laki-laki dan 5 orang responden perempuan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tersebut. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 8 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon

pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang “Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan mengenai “Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.



## 2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- b) Mengidentifikasi distribusi frekuensi karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- c) Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor-faktor kepuasan pasien (bukti fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan dan kepedulian) di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- d) Menganalisis hubungan karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- e) Menganalisis hubungan faktor bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- f) Menganalisis hubungan faktor keandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017



- g) Menganalisis hubungan faktor cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- h) Menganalisis hubungan faktor jaminan (*Assurances*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- i) Menganalisis hubungan faktor kepedulian (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
- j) Menganalisis faktor yang paling dominan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pengembangan ilmu keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan terhadap pembelajaran didalam pendidikan ilmu keperawatan terutama pada mata ajar manajemen keperawatan.

2. Bagi pelayanan ilmu keperawatan

Bagi pelayanan ilmu keperawatan seperti institusi Rumah Sakit khususnya RSUD dr. Rasidin Padang dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terutama dilihat dari segi

faktor-faktor kepuasan untuk mengembangkan layanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi/sumber kepustakaan serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan manajemen keperawatan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

