

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup semua aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat.⁽¹⁾ Rumah sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu serta berorientasi pada kepuasan pasien.⁽²⁾

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan.⁽³⁾ Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas.⁽⁴⁾ Rasa puas pada diri seorang pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, misalnya: pelayanan yang cepat tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.⁽⁵⁾

Kepuasan pasien bersifat subjektif karena dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu.⁽⁶⁾ Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien mutlak dilakukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien.⁽⁷⁾ Menurut Parasuraman mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).⁽⁸⁾

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Washington Based Tecnical Assistance Program* menunjukkan bahwa bila mutu pelayanan tidak baik menyebabkan pelanggan tidak puas, maka ia akan menceritakan kepada sembilan orang lainnya. Sedangkan bila pelayanan memuaskan ia hanya akan menceritakan kepada lima orang lainnya. Penelitian yang dilakukan *Jerald Young* di *University of Florida* menunjukkan bahwa alasan pelanggan keluar atau pindah dari suatu penyelenggara pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena mutu pelayanan yang kurang.⁽⁹⁾

Penelitian yang dilakukan Pramono (2005) pada 50 pasien rawat inap di RSUD Kartini Jepara menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Persentase terbesar yang belum memuaskan yaitu pelayanan perawat sebesar 36% dan pelayanan dokter sebesar 34%, sedangkan menu makanan sebesar 8% dan sarana penunjang sebesar 4%.⁽¹⁰⁾ Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra di RSUD Luwuk Kabupaten Banggai tahun 2008 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan.⁽¹¹⁾

Hasil survei *Citizen Report Card (CRC)* oleh *Indonesia Corruption Watch (ICW)* 2010 di lima kota besar di Indonesia dengan sampel pasien rawat inap sebanyak 738 pasien di 23 rumah sakit ditemukan 9 point permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum. Survei Depkes RI tahun 2011 menunjukkan 67% pasien mengeluh dalam penerimaan pelayanan keperawatan.⁽¹²⁾

RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit PPK III yaitu rumah sakit rujukan bagi semua pelayanan kesehatan yang berada dibawahnya, selain itu juga merupakan rujukan bagi rumah sakit yang berada di Sumatera Tengah. Dengan penetapan tersebut, RSUP Dr. M. Djamil diharapkan lebih mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima.⁽¹³⁾

Data kunjungan pasien rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang dalam kurun waktu dua tahun terakhir yaitu tahun 2015 sebanyak 23.847 pasien dan tahun 2016 sebanyak 23.496 pasien. Data tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang.⁽¹³⁾

RSUP Dr. M. Djamil Padang selama ini telah aktif melakukan evaluasi kepuasan pasien. Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian mutu RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan indeks kepuasan pasien tahun 2016 rata-rata 77,9% dan pada bulan Januari tahun 2017 yaitu 77,12%.⁽¹⁴⁾ Data tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien RSUP Dr. M. Djamil Padang belum memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan Menkes RI yaitu $\geq 90\%$.⁽¹⁵⁾ RSUP Dr. M. Djamil Padang juga sudah memiliki program penanganan komplain pasien. Pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat menyampaikan keluhannya secara langsung ke bagian humas, melalui kotak saran yang disediakan dan melalui sms.

Komplain pasien yang diterima RSUP Dr. M. Djamil Padang diantaranya terkait pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan kedokteran dan lingkungan fisik di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Komplain pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan komplain pasien yang paling sering diterima RSUP Dr. M. Djamil Padang. Jumlah komplain pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima bagian humas tahun 2015 sebanyak 19 pengaduan, tahun

2016 sebanyak 6 pengaduan, tahun 2017 dari bulan Januari sampai April sebanyak 3 pengaduan.⁽¹⁶⁾

Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan studi pendahuluan kepada 10 orang pasien di ruang rawat inap yang telah dirawat selama ≥ 3 hari, didapatkan 6 orang (60%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Pasien yang tidak puas menyangkut dimensi mutu layanan yaitu kehandalan seperti perawat melakukan pemeriksaan tidak tepat waktu. Daya tanggap seperti perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Jaminan seperti perawat yang kurang ramah kepada pasien. Empati seperti perawat yang kurang perhatian kepada pasien. Dan bukti fisik, seperti alat di ruang rawat inap yang tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan latarbelakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017?”.

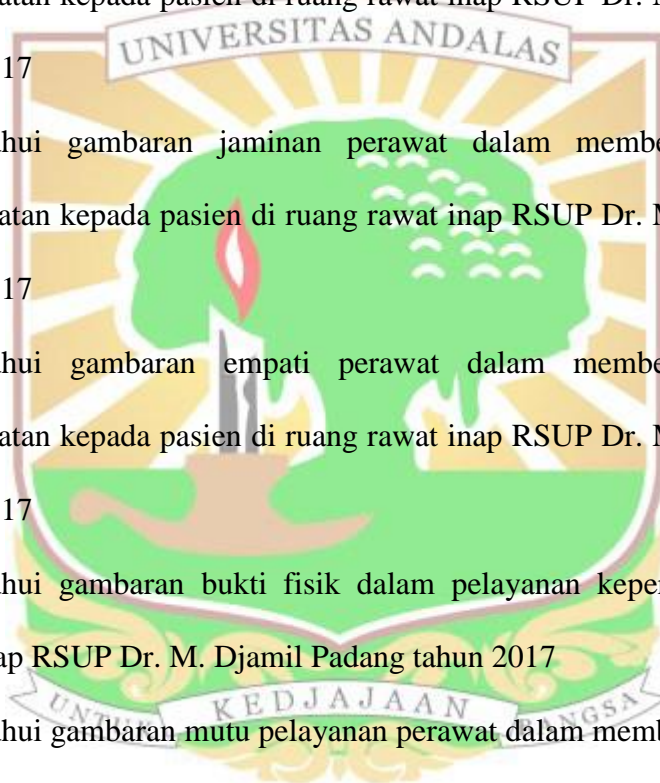
1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
2. Mengetahui gambaran kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
3. Mengetahui gambaran daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
4. Mengetahui gambaran jaminan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
5. Mengetahui gambaran empati perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
6. Mengetahui gambaran bukti fisik dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
7. Mengetahui gambaran mutu pelayanan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017
8. Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017.



9. Mengetahui posisi atribut mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017 menggunakan diagram kartesius

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUP Dr. M. Djamil Padang

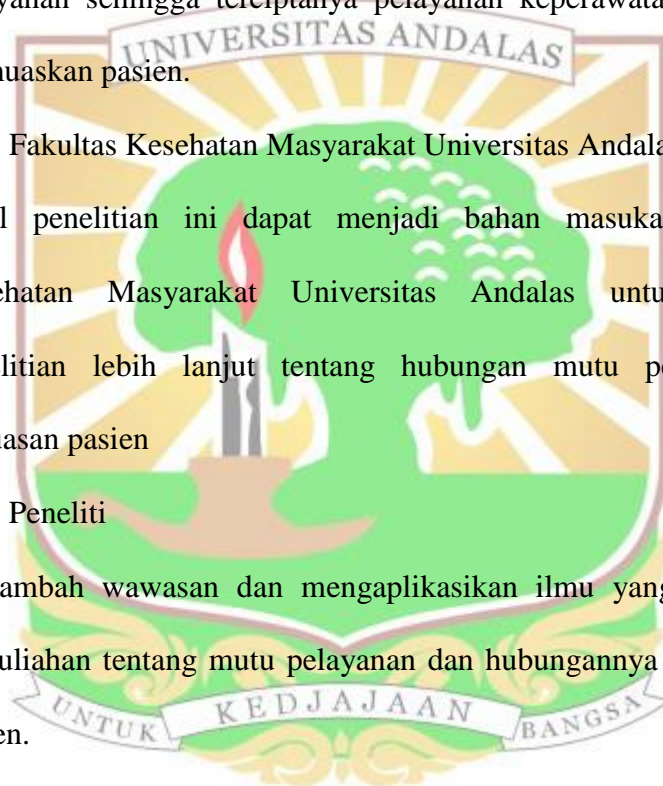
Bahan pertimbangan dalam proses perencanaan dan peningkatan mutu pelayanan sehingga terciptanya pelayanan keperawatan yang baik dan memuaskan pasien.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas untuk pertimbangan penelitian lebih lanjut tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan tentang mutu pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.



1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan variabel independen mutu pelayanan yaitu kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan variabel dependen kepuasan pasien.



