

## BAB 1 : PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>(1)</sup> Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal yang diselenggarakan oleh rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien.<sup>(2)</sup>

Pelayanan yang optimal akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan terpenuhinya harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Petugas kesehatan dituntut untuk bertindak secara professional dalam meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya harapan dan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.<sup>(3)</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan penilaian terhadap persepsi masyarakat sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat.<sup>(4)</sup>

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien akan puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan keinginan dan harapan pasien. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari pihak

rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit.<sup>(5)</sup> Beberapa alasan yang menyebabkan pasien tidak kembali ke rumah sakit adalah 1% karena meninggal dunia, 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena memuaskan dengan perusahaan lain, 9% karena bujukan pesaing, 14% karena tidak puas dengan produk dan 68% karena mutu pelayanan yang buruk.<sup>(6)</sup>

Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, diperlukan indikator-indikator yang relevan, valid dan reliabel agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat terwakili. Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media jasa dan jejaring sosial.<sup>(7)</sup>

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2011 menunjukkan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Rata-rata yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan.<sup>(8)</sup>

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat terdapat sembilan unsur pelayanan yang prima yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang jasa, yaitu; persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.<sup>(7)</sup>

RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit umum pendidikan kelas A yang sudah terakreditasi paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) serta rumah sakit PPK III sebagai rumah sakit rujukan nasional. RSUP Dr. M. Djamil diharapkan lebih mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. <sup>(9)</sup>

Data kunjungan pasien rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang pada tahun 2015 sebanyak 23.847 pasien, tahun 2016 sebanyak 23.496 pasien dan tahun 2017 sebanyak 26.723 pasien.<sup>(10)</sup> Data tersebut menunjukkan angka kunjungan rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang mengalami ketidakstabilan yang cenderung naik turun. Terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat. Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan tersebut. <sup>(11)</sup>

Nilai indeks kepuasan pasien RSUP Dr. M Djamil Padang tahun 2017 sebesar 79,98%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien RSUP Dr. M. Djamil Padang belum memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan Menkes RI yaitu  $\geq 90\%$  dan Permenpan no 14 tahun 2017  $\geq 88,31$ .<sup>(7, 12)</sup> Indikator pemanfaatan tempat tidur RSUP Dr. M. Djamil Padang pada tahun 2017 yaitu jumlah BOR 59,93%, lama rata-rata tempat tidur kosong (TOI) 4 hari, dan rata-rata tempat tidur dipakai (BTO) 33,44 kali. Dari indikator pemanfaatan tempat tidur diatas belum mencapai kondisi ideal nasional yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Indonesia dengan nilai BOR ideal yaitu 60-85%, TOI 1-3 hari dan BTO 40-50 kali.<sup>(13)</sup>

Data Instalasi Hubungan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat RSUP Dr. M. Djamil Padang, jumlah komplain pasien pada 2017 sebanyak 217 pengaduan. Komplain untuk pelayanan rawat inap terdapat 56 pengaduan, diantaranya terkait pelayanan keperawatan seperti kurang ramahnya perawat dalam memberikan pelayanan serta kurang cepat tanggapnya perawat menangani keluhan pasien.<sup>(14)</sup>

Studi pendahuluan pada pasien yang dirawat diruang rawat inap yang telah dirawat  $\geq 3$  hari di RSUP Dr. M. Djamil dengan 10 sampel penelitian hasilnya menyatakan 60% tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien yang tidak puas menyangkut waktu pelayanan seperti kesiapan perawat melakukan pemeriksaan tidak tepat waktu, perilaku perawat seperti perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama merespon pasien, perawat kurang senyum dan komunikatif dalam melayani pasien, serta sarana dan prasarana seperti kondisi kamar mandi yang tidak bersih.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Avinda (2015) pada pasien rawat inap di RSI Sumberrejo Bojonegoro menunjukkan bahwa 69,9% puas dengan pelayanan kesehatan dan 30% tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan disebabkan petugas yang kurang perhatian terhadap keluhan yang disampaikan, dan kemampuan perawat untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien.

(15)

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Faktor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. M.Djamil Padang Tahun 2018”.



## **Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana faktor kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr.M. Djamil Padang tahun 2018?”

## **Tujuan Penelitian**

### **Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr.M. Djamil Padang tahun 2018.

### **Tujuan Khusus**

1. Diketuainya indeks kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018.
2. Diketuainya tingkat kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
3. Diketuainya unsur persyaratan sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
4. Diketuainya unsur sistem, mekanisme dan prosedur sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
5. Diketuainya unsur waktu penyelesaian sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
6. Diketuainya unsur biaya/tarif sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018

7. Diketuinya unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
8. Diketuinya unsur kompetensi pelaksana sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
9. Diketuinya unsur perilaku pelaksana sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
10. Diketuinya unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
11. Diketuinya unsur sarana dan prasarana sebagai indikator persepsi dan harapan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018
12. Diketahui posisi atribut kepuasan pasien berdasarkan posisi masing-masing unsur dalam diagram kartesius.

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi RSUP Dr. M. Djamil Padang
 

Sebagai bahan masukan informasi, dan evaluasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.
2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas
 

Sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

### 3. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan terkini serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pasien terhadap sebuah rumah sakit.

#### **Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018 berdasarkan Permenpan No 14 tahun 2017 dan menggunakan teori Kotler (ServQual) sebagai indikator persepsi dan harapan yang dilihat dari sembilan unsur kepuasan masyarakat yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

