

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda pada suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dapat dirasakan oleh pasien setelah membandingkan antara layanan kesehatan yang diharapkan dengan yang telah diterima pasien untuk menilai tingkat keberhasilan suatu rumah sakit (Pohan,2007; Haj Ali dkk, 2014; Supriyanto S, Ernawati.M 2010). Jadi, kepuasan pasien merupakan suatu permasalahan yang membutuhkan perhatian khusus untuk menilai tingkat kepuasan dirumah sakit.

Tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan terkadang tidak secara optimal memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien, sehingga rendahnya tingkat kepuasan pasien. Menurut Pohan 2007, 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 merasa puas.

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.

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 untuk rawat inap yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang masalah mutu pelayanan keperawatan diberbagai negara. Di Kenya mutu pelayanan keperawatan baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8% (Wanjau et al, 2012; Ndambuki,2013). Di Jawa Tengah mutu pelayanan keperawatan yang baik 98,5% kepuasan pasien 63,2% (Sukardjo, 2012). Di Manado, mutu pelayanan keperawatan yang baik 75%, kepuasan pasien 73 % (Rattu, 2014; Oroh et al, 2014). Di Sumatera Barat, mutu pelayanan keperawatan baik 55,8 %, kepuasan pasien 53% (Putra, 2013; Anuari, 2012).Rendahnya mutu layanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2011). Jika mutu pelayanan keperawatan dapat diberikan oleh perawat dengan maksimal, maka tingkat kepuasan pasien di rumah sakit akan baik. Namun sebaliknya, jika pelayanan diberikan tidak maksimal maka tingkat kepuasan pasien menjadi rendah atau kurang baik.

Kepuasan pasien pada diri seorang pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, hingga pasien diperbolehkan pulang oleh pihak rumah sakit. (Triwibowo C. 2012). Penurunan jumlah pasien di rumah sakit merupakan salah satu dampak dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan rumah sakit. Hal ini dikarenakan, kepuasan pasien dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan saat itu. Jumlah pasien menggambarkan tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Rendahnya angka tingkat kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan suatu rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan memutuskan 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. Oleh karena itu, tentu banyak faktor-faktor yang menyebabkan baik atau tidaknya suatu pelayanan dirumah sakit.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Sangadji (2013) mengatakan ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan. 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*). Menurut Nooria (2008), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) karakteristik produk, 2) harga, 3) pelayanan, 4) lokasi, 5) fasilitas, 6) *image*, 7) *desain* visual, 8) suasana, 9) komunikasi. Menurut Kotler (2000:40) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) *tangible*, 2) *emphaty*, 3) cepat tanggap, 4) kehandalan, dan 5) kepastian. Sedangkan menurut Nursalam (2011) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: 1) kesesuaian antara harapan dan kenyataan, 2) layanan selama proses menikmati jasa, 3) perilaku personel, 4) suasana dan kondisi fisik lingkungan, 5) cost atau biaya, 6) promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan.

Penelitian Ramez (2012) menunjukkan bahwa keandalan dari perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian Ndambuki (2013) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien. 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.

Ada berbagai cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2011:98) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain: 1) Sistem keluhan dan saran. Seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, dan lain-lain. 2) Survei kepuasan pelanggan. Baik via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung. 3) *Ghost shopping*. Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk. 4) *Lost customer analysis*, yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan. Jadi, setelah dilakukan pengukuran dapat ditentukan faktor yang mana saja yang paling berpengaruh dalam menilai tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Peneliti menggunakan cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode survey kepuasan pelanggan yaitu dengan bertatap muka secara langsung dan memberikan kuisioner di rumah sakit.

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” (Profil RSUD dr Rasidin, Padang). 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 kualitas pelayanan.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang dirawat diruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr. Rasidin Padang dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembaran kuisisioner kepada 10 orang pasien dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tersebut. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 3 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, namun 1 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien diantara yang mengatakan menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 1 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien dan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan

kesan yang kurang baik. Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan peneliti, faktor yang akan diteliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah 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*).

Berdasarkan data yang didapatkan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap (IRNA) di RSUD dr Rasidin Padang.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah diatas, penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan penelitian. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap (IRNA) RSUD Dr Rasidin Padang".

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap (IRNA) RSUD dr Rasidin Padang

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor-faktor kepuasan pasien (bukti fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan dan kepedulian) di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- c. Menganalisis hubungan faktor bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- d. Menganalisis hubungan faktor keandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- e. Menganalisis hubungan faktor cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- f. Menganalisis hubungan faktor jaminan (*Assurances*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018
- g. Menganalisis hubungan faktor kepedulian (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018

- h. Menganalisis faktor yang paling dominan terkait kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018

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 mutu 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.