

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasien memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari beberapa aspek yang diantaranya aspek psikologis (kepuasan). Menurut Tjiptono (2004) dalam Nursalam (2015) kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Jika pelayanan yang dirasakan melampaui harapan maka pasien akan merasa sangat puas (Halil, dkk, 2010). Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau puas yang dirasakan terhadap pelayanan atau jasa yang di terima oleh pasien, apakah sudah sesuai atau melebihi kebutuhan dan harapan yang di inginkan.

Menurut Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI (2005) kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, serta 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 belum memenuhi standart minimal atau tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien.

Beberapa penelitian diberbagai negara menunjukkan nilai kepuasan pasien yang berbeda-beda terhadap pelayanan keperawatan. Shan et al (2016) di Cina mengatakan sekitar 24% dari responden melaporkan tidak puas dengan perawatan rawat inap rumah sakit. Sedangkan di Indonesia, Luan (2018) di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta dengan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap sebanyak 40,8%, Kalsum (2016) di ruang perawatan teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati diketahui 63% pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan, Hastuti et al (2017) di Yogyakarta menyatakan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada rumah sakit sebanyak 36,9%. Data Sumatera Barat, Rensiner (2018) Kabupaten Lima Puluh Kota terdapat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada rumah sakit sebanyak 63%, Andriani (2017) Bukittinggi terdapat angka kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan sebanyak 68,5%.

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat 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 yang diberikan tidak maksimal maka tingkat kepuasan pasien menjadi rendah atau kurang baik.

Kepuasan pasien pada diri seorang pasien muncul dari kesan pertama 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 Aini dan Efi (2016) menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas tempat layanan kesehatan. Oleh karena itu, tentu banyak faktor-faktor yang menyebabkan baik dan tidaknya suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Ada berbagai cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2015) 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) survey 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 costumer 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 survei kepuasan pelanggan yaitu dengan bertatap muka secara langsung dan memberikan kuesioner di rumah sakit.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi dari dua aspek yaitu dari aspek pasien dan dari aspek mutu pelayanan. Aspek pasien dilihat dari faktor sosiodemografik seperti pekerjaan, pendidikan, umur dan jenis kelamin (Sudarni, 2009). Selain itu beberapa teori ahli menyatakan dari aspek mutu pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan terdiri dari lima faktor. Menurut Parasuraman et al (2001) 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu: 1) keandalan (*reliability*) suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan handal. 2) jaminan (*assurance*) kemampuan petugas rumah sakit untuk menjamin kesehatan dan kenyamanan pasien. 3) bukti fisik (*tangible*),

suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. 4) empati (*empathy*), petugas rumah sakit memiliki rasa perhatian dan kasih sayang terhadap pasien. 5) daya tanggap (*responsiveness*) suatu respon/kesigapan petugas rumah sakit dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan, banyak pakar ahli dan peneliti yang meneliti tentang kepuasan pasien diantaranya: Junaidin (2016) menyatakan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) lebih dominan terhadap kepuasan pasien, Mumu et al (2015) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) lebih dominan terhadap kepuasan pasien, Penelitian Syarif (2017) menyatakan bahwa variabel jaminan (*assurance*) lebih dominan terhadap kepuasan pasien, Wardani (2017) menyatakan bahwa empati (*empathy*) lebih dominan terhadap kepuasan pasien, Pratiwi dan Susanto (2016) menyatakan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

RSUP DR. M. Djamil Padang adalah rumah sakit umum kelas A Plus pendidikan. RSUP DR. M. Djamil Padang terakreditasi lulus tingkat paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) hingga 5 Oktober 2018 dengan Visi menjadi rumah sakit pendidikan dan rujukan nasional yang terkemuka di Indonesia tahun 2019. Untuk itu rumah sakit memiliki empat misi yaitu: 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif dan bertaraf internasional, berdaya saing dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, 2) Menyelenggarakan pendidikan yang profesional dan penelitian berbasis bukti dibidang kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, 3) Menyelenggarakan sistem manajemen yang

professional, 4) Menjadikan tempat kerja yang aman dan nyaman dan menyenangkan. Oleh sebab itu rumah sakit memiliki motto kepuasan anda adalah kepedulian kami.

Tujuan dari rumah sakit sendiri adalah untuk mewujudkan pelayanan kesehatan prima berdaya saing namun masih terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, menyediakan lahan dan terselenggaranya pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia yang profesional dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa tujuan RSUP DR. M. Djamil Padang adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, hal tersebut tidak terlepas dari motto rumah sakit yaitu meningkatkan kepuasan pasien. Untuk itu sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUP DR. M. Djamil Padang diharapkan lebih mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya agar pasien lebih merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

RSUP DR. M. Djamil Padang selama ini aktif melaksanakan evaluasi kepuasan pasien, evaluasinya dilakukan oleh Bidang Pelayanan, yang memiliki perpanjangan tangan di setiap ruangan yaitu Kepala Ruangan (Karu) dan Pengawas serta Kepala Instalasi (Ka. Instalasi), selain itu pasien bisa komplain langsung ke bagian humas maupun Direktur Rumah Sakit. Selanjutnya data yang didapatkan dilaporkan ke bagian mutu Rumah Sakit dan di rekap setiap bulannya.

Dari hasil studi dokumentasi yang peneliti lakukan, didapatkan data rata-rata indeks kepuasan pasien RSUP DR. M. Djamil Padang tahun 2017 sebesar 79,98% dan data indek kepuasan pasien tahun 2018 pada trimester I (bulan Januari sampai bulan Maret) dengan nilai rata-rata sebanyak 79.61%, pada trimester II (bulan April sampai bulan Juni) dengan nilai rata-rata

sebanyak 80,44%, dan pada trimester III (bulan Juli sampai bulan September) nilai standar yang ditetapkan oleh RSUP DR. M. Djamil yaitu nilai kepuasan pasien $\geq 85\%$.

Data Instalasi Hubungan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat RSUP DR. M. Djamil Padang, jumlah komplain pasien pada bulan Januari sampai bulan Oktober 2018 sebanyak 55 pengaduan. Komplain untuk pelayanan rawat inap terdapat 10 pengaduan, diantaranya terkait pelayanan keperawatan seperti kurang ramahnya perawat dalam memberikan pelayanan serta kurang cepat tanggapnya perawat menangani keluhan pasien.

RSUP DR. M. Djamil Padang terdiri dari instalasi rawat inap dan instalasi rawat jalan. Data kunjungan pasien RSUP DR. M. Djamil Padang dengan rata-rata pada bulan Juni sampai bulan September tahun 2018 pasien rawat inap sebanyak 2.335 pasien dan pasien rawat jalan sebanyak 14.123 pasien di RSUP DR. M. Djamil Padang. Terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan perbulannya dikarenakan dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Dari faktor eksternal bisa terjadi karena derajat kesehatan masyarakat yang semakin meningkat dan karena pembatasan pasien untuk faskes Tk. III oleh BPJS, sedangkan dari faktor internal seperti kurang puasnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga mempengaruhi keputusan untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan tersebut. Untuk itu diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelayanan keperawatan yang prima untuk meningkatkan kepuasan pasien.

RSUP DR. M. Djamil Padang terdiri 7 unit kerja diantaranya 1). IDT dan HD, 2) Instalasi Ambun Pagi, 3) Instalasi Kebidanan dan Anak, 4) Instalasi Bedah, 5) Instalasi Non Bedah, 6) Instalasi Pusat Jantung Terpadu, 7) Instalasi Anastesiologi dan Terapi Intensif, dan 8) instalasi Rawat Jalan.

Dari beberapa Instalasi tersebut didapatkan Instalasi yang memiliki nilai rata-rata kepuasan pasien terendah selama 3 bulan terakhir (Bulan Juli sampai Bulan September Tahun 2018) diantaranya: 1) instalasi Bedah yaitu ruangan Bedah Trauma Center (TC) dengan persentase 77,91%, ruangan Bedah Pria dengan persentase 81,13%, ruangan Bedah Wanita dengan persentase 79,28%, dan ruangan Bedah Kelas 1 Teratai dengan persentase 78,31%, dan 2) instalasi Non Bedah yaitu ruangan Saraf dengan persentase 73,51%, ruangan Interne Pria dengan persentase 74,15%, ruangan Interne Wanita dengan persentase 74,33%, dan ruangan kelas 1 Flamboyan dengan persentase 77,94%.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada 14 pasien yang dirawat ≥ 3 hari di RSUP DR. M. Djamil Padang pada ruangan rawat inap Interne Pria, Interne Wanita, Bedah Kelas 1 (Teratai) dan Kelas 1 (Flamboyan), hasil wawancara dari 10 pasien pada ruang rawat inap interne pria dan interne wanita, 3 pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat seperti perawat sopan dan ramah kepada pasien, 7 pasien mengatakan kurang puas menyangkut waktu pelayanan seperti kesiapan petugas melakukan pemeriksaan yang tidak tepat waktu, 6 pasien mengatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama merespon pasien, 6 pasien mengatakan perawat kurang senyum dan komunikatif dalam melayani pasien, serta 8 pasien menyatakan sarana dan prasarana seperti kondisi kamar mandi yang tidak bersih. Dan pada 4 pasien yang berada di ruang rawat inap Bedah Kelas 1 (Teratai) dan Kelas 1 (Flamboyan), 3 pasien mengatakan perawatnya ramah dan sopan, namun 1 pasien yang di rawat di ruangan Bedah Kelas 1 (Teratai) mengatakan kurang puas dengan pelayanan perawat saat melakukan tindakan,

perawat kurang berkomunikasi dan tidak menjelaskan prosedur tindakan yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang “.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengidentifikasi distribusi frekuensi karakteristik kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
- c. Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (keandalan (*reliability*), jaminan

(*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*)) di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.

- d. Mengidentifikasi hubungan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*)) di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
- e. Mengidentifikasi hubungan faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. Bagi RSUP DR. M. Djamil Padang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak rumah sakit dalam mendukung upaya peningkatan kesehatan pada pasien, dalam pelayanan kesehatan petugas terhadap pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

- 2. Bagi Petugas**

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada petugas tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam membantu kesembuhan pasien yang dirawat di rumah sakit sehingga pasien merasa puas dalam segi pelayanan.

- 3. Bagi Institusi Pendidikan Fakultas Keperawatan Universitas Andalas**

Dapat dijadikan sebagai tambahan kepustakaan Fakultas Keperawatan Universitas Andalas untuk dapat memperluas ilmu pengetahuan tentang mutu pelayanan keperawatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi bacaan maupun majalah kesehatan ataupun literatur yang dapat digunakan sebagai media untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta memperlengkap kepustakaan sehingga dapat menunjang mahasiswa dalam melakukan penelitian berikutnya.

