

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Yang salah satu tujuannya mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan seiring dengan era globalisasi semakin meningkat kesadaran akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga mutu pelayanan kesehatan sehingga perlu upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan sehingga memenuhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan Depkes RI. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien

rasakan dengan harapannya (Imbalo, 2006). Hasil penelitian Yuristi, dkk (2013) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran suksesnya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor, seperti kualitas pelayanan klinis, ketersediaan obat, perilaku tenaga kesehatan dalam pelayanan, infrastruktur tempat pelayanan, kenyamanan secara fisik, dukungan emosional, dan menghargai kesukaan pasien. Ketimpangan antara harapan dan layanan yang diterima pasien berhubungan dengan penurunan kepuasan pasien (Notoatmojo, 2010).

RSI Purwokerto merupakan Rumah Sakit Tipe C dengan kapasitas 100 tempat tidur, mempunyai visi menjadi rumah sakit swasta terkemuka ditahun 2020 dan merupakan Rumah sakit rujukan Fasilitas kesehatan tingkat II dan bekerjasama dengan beberapa asuransi kesehatan. Hal ini menjadi salah satu pertimbangan bagi masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan RSI Purwokerto selalu berkomitmen memenuhi kepuasan pasien dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dibuktikan dengan adanya lembar kuisisioner kesan saran bagi pasien yang pulang dan adanya nomor layanan pengaduan selama 24 jam.

Pengukuran tingkat kepuasan mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat dikatakan apakah dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien RSI telah dilakukan akan

tetapi untuk instrumen penilaian yang digunakan saat ini masih terbatas. Hasil survey RSI Purwokerto diperoleh data bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2014 adalah nilai sangat baik 13%, baik 63%, cukup baik 24% dan kurang 1%. Disamping itu, masih ditemukan ketidakpuasan pasien belum memenuhi standar disampaikan melalui layanan nomor pengaduan. RSI mempunyai standar kepuasan pasien sebesar 90% menyatakan baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi jumlah pasien yang dapat menggunakan indikator *Bed Occupancy Rate* (BOR) atau pemakaian tempat tidur. Data BOR RSI Purwokerto dari bulan Agustus – Desember tahun 2013 bervariasi. Pada bulan Agustus sebesar 82%, September 79,4%, Oktober 75,6%, Nopember 71,6 % dan Desember 64%. Mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi proses kesembuhan pasien yang dapat dilihat dari indikator *Length Of Stay* (LOS) atau lama pasien rawat inap. Data LOS RSI Purwokerto dari bulan Agustus – Desember tahun 2013 bervariasi. Pada bulan Agustus sebesar 3,3, September 3,25, Oktober 3,2, Nopember 3,2 dan Desember 3,1.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Purwokerto”.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan data yang diuraikan dalam latar belakang tentang survei kepuasan pasien di RSI Purwokerto dari bulan Januari – Juni 2014 pada kategori sangat baik dan baik baru mencapai 76%. Persentase BOR dari bulan Agustus – Desember 2013 masih di bawah 80 %, kecuali pada bulan Agustus

sebesar 82%. Nilai LOS dari bulan Agustus – Desember 2013 masih di atas 3. Hasil tersebut dapat mengindikasikan permasalahan tentang kepuasan pasien yang masih perlu ditingkatkan di RSI Purwokerto.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSI Purwokerto?”.

### **C. Tujuan penelitian**

#### 1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien inap RSI Purwokerto.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan pasien rawat inap RSI Purwokerto.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien rawat inap RSI Purwokerto.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap RSI Purwokerto.

### **D. Manfaat penelitian**

#### 1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai proses belajar dan menambah wawasan tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat bagi RSI Purwokerto sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Dan sebagai dasar pengisian lembar kesan saran pasien.
3. Manfaat bagi perawat rawat inap RSI Purwokerto menambah wawasan tentang pemberian pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

#### **E. Penelitian terkait**

1. Yuristi, dkk. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study* dengan jumlah populasi pada tahun 2012 sebanyak 1.687 dan sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial dimana kehandalan pelayanan ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ), jaminan pelayanan ( $p = 0,003 < \alpha = 0,05$ ), bukti langsung ( $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ ), perhatian petugas ( $p = 0,002 < \alpha = 0,05$ ) dan daya tanggap ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ). Bagi pihak RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja perlu mengembangkan sistim informasi.

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian *cross sectional*. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel mutu

pelayanan pada penelitian Yuristi, dkk. (2013) dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan yang meliputi kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, bukti langsung, perhatian petugas dan daya tanggap. Pada penelitian ini, mutu pelayanan tidak dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap, sedangkan pada penelitian Yuristi, dkk. (2013) adalah pasien pengguna askes sosial. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Rank Spearman.

2. Putu (2013). Kualitas pelayanan JKBM terhadap tingkat kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan rancangan analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 400 orang pasien yang diambil secara *purposive incidental sampling*. Teknik analisis adalah korelasi *product moment pearson*, regresi linier sederhana, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan JBKM yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Secara bersama-sama dimensi *assurance* memiliki pengaruh yang dominan dan sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian *cross sectional*. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel mutu

pelayanan pada penelitian Putu (2013). dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Pada penelitian ini, mutu pelayanan tidak dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap, sedangkan pada penelitian Putu (2013). adalah pasien gigi dan mulut di puskesmas. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Rank Spearman..

3. Rizki, (2011). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan analitik dan menggunakan desain *cross sectional study*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2011. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi pada 81 responden di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi (univariat) dan hubungan (bivariat). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 82,7% responden menyatakan tingkat kehandalan petugas tidak baik, 85% responden menyatakan bukti fisik tidak baik. Berdasarkan analisis bivariat diketahui terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas.

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian *cross sectional*. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah populasi

penelitian ini pasien rawat inap, sedangkan pada penelitian Rizki, (2011) adalah pasien jamkesmas. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Rank Spearman..

4. Ida, (2014). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Wangaya kota Denpasar. Rancangan dalam penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif berdasarkan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 111 orang dengan tehnik penentuan sampel yaitu *simple random sampling* dan sampel akan dipilih secara acak untuk setiap ruangan. Hasil penelitian dianalisis dengan *software statistic* dengan menggunakan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu persepsi mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien adalah persepsi kehandalan ( $p = 0,019 < 0,05$ ), persepsi daya tanggap ( $p = 0,008 < 0,05$ ), persepsi jaminan ( $p = 0,003 < 0,05$ ), dan persepsi empati ( $p = 0,005 < 0,05$ ).

Persamaan dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap. Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel mutu pelayanan pada penelitian Ida, (2014) dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan yang meliputi persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan



persepsi empati. Pada penelitian ini, mutu pelayanan tidak dibedakan berdasarkan indikator mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang diteliti pada penelitian Ida, (2014) adalah mutu pelayanan asuhan keperawatan, sedangkan pada penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan yang diberikan RSI pada pasien rawat inap. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Rank Spearman..

