

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut WHO (2013), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Menurut undang-undang No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit,serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Mubarok, 2009). Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan sangatlah besar (Azwar,2009).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan keperawatan dimana pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan (Suryawati, 2014). Budiastuti (2012), mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan keperawatan, faktor emosional, harga serta kelengkapan fasilitas, sumber daya yang paling banyak mendukung kepuasan pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah tambah baik atau buruk. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor-faktor pelayanan dapat terpenuhi (Richard, 2012).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di layanan publik masih banyak dijudmpai kekurangan, khususnya layanan perawatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap institusi kesehatanitu sendiri. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas

kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Hasan, 2016).

Qomariyah (2012) menyatakan bahwa kenyataan yang ada dalam pelayanan jasa kesehatan pada klien belum optimal. Hal ini terbukti dengan masih banyak keluhan klien dan keluarganya terhadap sikap dan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan. Keluhan yang disampaikan oleh klien adalah antara lain adalah perawat yang kurang ramah dan kurang tanggap terhadap keluhan klien dan keluarganya, padahal 90% layanan kesehatan terhadap klien adalah layanan keperawatan. Disinilah perawat harus memahami dan menyadari peranya dalam memberikan perawatan.

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk segera sembuh dari sakitnya, beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu dilakukan survey, antara lain: alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan merupakan tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien akan berperilaku (Ramadhani, 2016).

Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara

menyeluruh. Selain itu, pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra institusi pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu karena jumlah perawat terbanyak dari profesi lain dan paling lama kontak dengan klien, sehingga keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan dan sering digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan yang bermutu, serta berperan dalam menentukan tingkat kepuasan klien (Afidah, 2011).

Faktor penentu tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah 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).

Keperawatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi

harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Berdasarkan hasil prasurve yang dilakukan 20 oktober 2018 dengan mengobservasi kunjungan pasien rawat inap pada bulan september 1,175. Jumlah kunjungan pasien rawat Ruang Soka 297, Ruang Teratai 630, Ruang Anyelir 248. Jumlah Bad Ruang Rawat inap Ruang Soka 41, Ruang teratai 32, Ruang anyelir 14. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien rawat inap, peneliti mendapatkan beberapa keluhan pasien diantaranya ada beberapa perawat yang kurang bersabar dalam menanggapi setiap keluhan pasien, perawat kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien.

Berdasarkan wawancara dengan pasien di bangsal rawat inap mendapatkan hasil alasan bahwa beberapa keluhan pasien diantaranya ada beberapa perawat kurang bersabar dalam menanggapi keluhan pasien, perawat kurang tanggap dalam pelayanan, sedangkan untuk hasil wawancara mengenai

kepuasan pasien ada pasien yang mengatakan tidak puas dengan pelayanannya rawat inap.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. Tahun 2019.

2. Tujuan khusus

- a) Menggambarkan faktor karakteristik individu, komunikasi, pelayanan, dan fasilitas pasien rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara
- b) Menggambarkan kepuasan pasien rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara

- c) Menganalisis hubungan karakteristik individu, komunikasi, pelayanan, dan fasilitas dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan masukan bagi :

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan dan pengetahuan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam mengembangkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan banyak pasien dengan memperhatikan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan atau diperhatikan untuk dapat menjalankan fungsinya sebagai sarana pelayanan kesehatan.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat bagi proses perkuliahan keperawatan tentang proses pemberian pelayanan keperawatan sehingga dapat menghasilkan perawat yang dapat memberikan pelayanan sehingga dapat menghasilkan perawat yang lebih baik dan memberikan kepuasan terhadap pasien.

3. Bagi peneliti

Peneliti ini merupakan pengalaman berharga dalam rangka memperluas wawasan keilmuan tentang pelayanan keperawatan. Pengalaman yang bermanfaat untuk dapat berinteraksi dengan banyak orang dan pengetahuan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Arifin, dkk (2013) yang meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekaongan. Nilai terendah 47 dan untuk nilai tertinggi adalah 86. Hasil uji normalitas data dengan uji Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai p (p value) sebesar 0,000 (p value $< 0,05$) ini berarti distribusi data tidak normal sehingga *cut off point* yang digunakan untuk membagi kategori variabel kepuasan pasien adalah median sebesar 62 yaitu kurang puas apabila $<$ median dan puas apabila \geq median. Hasil penelitian menentukan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien pasien (45%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, teknik sampling dan analisa data yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah jenis data variabel yang diteliti.

2. Putri (2014) tentang “Hubungan Dimensi Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Gawat Darurat di RSUD Banyumas”. Jenis penelitian adalah deskriptif korelasi dengan rancangan “*cross sectional study*”. Sampel adalah sebagian pasien yang masuk melalui IGD di RSUD Banyumas dengan teknik sampel *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji *Chi-Squgre* $\alpha < 5\%$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat. Nilai OR sebesar 0,087 hal ini berarti kualitas yang baik mempunyai risiko sebesar 0,087 kali untuk menyebabkan pasien merasa puas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen, jenis penelitian, teknik sampling yang digunakan dan analisa data yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah rancangan penelitian, jenis sampelnya dan variabel dependen yang diteliti.

3. Irawan (2015) tentang “Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien atas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 8-30 April 2015. Desain penelitian ini menggunakan *deskriptif korelatif* dengan

pendekatan *cross sectional*. Teknik sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *accidental* diperoleh sebanyak 64 responden. Penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Hasil penelitian untuk komunikasi perawat baik dengan puas atas pelayanan keperawatan sebanyak 33 responden (73%), sedangkan komunikasi perawat kurang baik dengan tidak puas atas pelayanan keperawatan sebanyak 13 responden (68,4%). Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai *p Value* = 0,002 (*p Value* $\alpha \leq 0,05$) menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan kepuasan klien atas pelayanan keperawatan.

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada variabel independen, jenis penelitian, teknik sampling yang digunakan dan analisa data yang digunakan. Sedangkan persamaan yang digunakan dan analisa data yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah rancangan penelitian, jenis sampelnya dan variabel dependen yang diteliti.

4. Andriyani (2015) yang meneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanann Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 40 pasien rawat inap yang diambil secara *samplingb incidental*. Teknik analisa data menggunakan *chi square*. Hasil

penelitian mayoritas kualitas pelayanan cukup (52%) dan kepuasan pasien termasuk sedang (62,5%). Hasil analisa bivariat dengan *chi square* diperoleh *p Value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki. Kesimpulan penelitian ada hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan yang meliputi : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen, metode penelitian dan teknik sampling yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah variabel dependen, jenis sampel penelitian dan analisa data yang digunakan.

5. Putra (2015) yang meneliti tentang “Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS di Ruang Rawat Inap Zal Bedah RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi”. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara pelaksana asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di ruang rawat inap Zal Bedah RSAM Bukittinggi. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Data pelaksanaan asuhan keperawatan dikumpulkan dengan studi dokumentasi, data kepuasan menggunakan kuesioner. Populasi adalah seluruh pasien pengguna kartu BPJS di ruang rawat inap Zal Bedah RSAM Bukittinggi. Teknik pengambilan

sampel dengan *accidental sampling* yaitu 64 responden. Data diolah menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai P Value (1,000) > 0,05. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS belum optimal dan diharapkan tenaga kesehatan (oimoinan rumah sakit bidang keperawatan, kepala ruangan, perawat pelaksana) mampu mengevaluasi pelaksanaan asuhan keperawatan dan menciptakan kepuasan terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen, metode penelitian, sampel penelitian dan teknik sampling yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah rancangan penelitian, variabel, dan analisa data yang digunakan.

