

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sekiranya biayanya dapat dikendalikan serta kualitasnya dapat membantu masyarakat (Suaib, 2015). Seperti yang tercantum dalam undang undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2007).

Selain itu dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Untuk kepentingan hukum, tenaga kesehatan wajib melakukan pemeriksaan kesehatan atas permintaan penegak hukum dengan biaya ditanggung oleh negara” dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 34 ayat (3) “Setiap pimpinan penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan perseorangan harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan perseorangan yang dibutuhkan”.

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan), yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2008). Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat (Permenkes RI, 2008).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan tersebut. Salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan keperawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator mutu pelayanan di rumah sakit (Pramono, 2008).

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. 3 hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya pertumbuhan rumah sakit yang berbanding lurus dengan

peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya didapatkan, maka pasien membutuhkan rumah sakit yang menyediakan semua yang dibutuhkan. (Irwan, 2016).

Selain 3 indikator diatas, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: prosedur administrasi, pelayanan diagnosis, perilaku staff, kebersihan, kepedulian perawat, makanan, komunikasi, kedekatan psikologi, housekeeping, pelayanan teknis, akses dan alat yang memadai. Jika semua ini berjalan baik maka akan meningkatkan jumlah pasien dan tentu meningkatkan pendapatan rumah sakit (Vera 1993).

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Rumah Sakit Rujukan Suai merupakan salah satu Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Covalima dimana merupakan Rumah Sakit Rujukan yang keberadaannya sangat penting bagi masyarakat, Rumah Sakit Rujukan Suai merupakan Rumah Sakit besar yang terus berupaya melakukan peningkatan baik mutu pelayanan maupun fasilitas Rumah Sakit. Semakin hari Rumah Sakit Rujukan Suai menunjukkan eksistensinya dalam

memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Covalima dan sekitarnya. Rumah Sakit Rujukan Suai ada 10 bangsal ruang rawat inap yaitu : Medicina, Izolamento Pulmaun, Cirurgia, Urologia, Pediatria, Izolamento Corona Virus, Ortopedia, Obstetricia, Ginecologia, Perinatologia.

Jumlah BOR (*Bed Occupancy Rate*) Rumah Sakit Rumah Sakit Rujukan Suai sebesar 61,74%. Jumlah pasien tiap ruang dilihat dari 3 bulan terakhir (Januari-Maret) tahun 2022 yaitu ruang Medicina = P: 157, L: 121 pasien, Izolamento Pulmao = P:90, L:72 pasien, Cirurgia = P:52, L:88 pasien, Urologia = P:18, L:268 pasien, dan Pediatria= P:320, L:353 pasien, Izolamento Corona Virus =P:7, L:14 pasien, Ortopedia = P:10 L:34, Obstetricia=259, Ginecologia= 5, Perinatologia=P;54, L:100 jumlah total dari seluruh ruangan yaitu 2.022 pasien.

Wawancara awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Mei 2022 di Rumah sakit Rujukan Suai pada 4 pasien, 1 diantaranya mengatakan pelayanan yang diberikan rumah sakit puas, sedangkan 3 mengatakan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Rujukan belum puas dengan pelayanan yang perawat berikan, kurang perhatian, lama datang pada saat minta pertolongan dan tidak peduli pada mereka sehingga mereka tidak puas. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik dan berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai)”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti menyusun rumusan masalah yaitu “Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Rujukan Suai(Hospital Referral Suai).

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum.

Mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

2. Tujuan Khusus.

- a. Mengetahui karakteristik responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan indikator tangible (bukti fisik)
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan indikator reliability (keandalan)
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan indikator responsiveness (ketanggapan)
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan indikator assurance (jaminan)
- f. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan indikator empathy (empati)

D. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat khasanah dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat juga sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih

lanjut pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai) .

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2) Bagi peneliti.

Hasil penelitian ini merupakan pengalaman berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti pendidikan serta memperluas wawasan pengetahuan tentang tingkat kebutuhan harapan dan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

3) Bagi Pasien/Masyarakat di Rumah Sakit Rujukan Suai (Hospital Referral Suai).

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien/masyarakat memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga pasien/masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan memperoleh kepuasan.

4) Bagi Perawat Ruang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

E. Keaslian Penelitian

- 1) Tungkagi (2016) meneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado tahun 2016. Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian cross-sectional study. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 84 responden yang dipilih dengan metode simple random sampling, analisis data dengan menggunakan uji statistik chi-square. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengetahui kepuasan pasien, sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu Tungkagi mengukur 2 variabel dan penelitian ini hanya 1 variabel atau variabel tunggal yaitu gambaran kepuasan pasien. Tungkagi menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain cross-sectional study penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Tungkagi menggunakan simple random sampling sedangkan penelitian ini menggunakan teknik acidental. Tungkagi menggunakan uji statistik chi-square sedangkan penelitian ini tidak menggunakan uji statistik. Perbedaan besar sampel dan lokasi penelitian.
- 2) Meryani (2014) meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan kota Manado. Metode penelitian ini adalah cross-sectional pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Persamaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini yaitu Meryani mengukur 2 variabel penelitian ini menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal. Meryani menggunakan metode cross sectionel penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Meryani menggunakan

teknik purposive sampling penelitian ini menggunakan teknik acidental sampling. Perbedaan jumlah sampel dengan lokasi penelitian.

- 3) Valentina (2015) meneliti tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Sanjiwani Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Jenis penelitian ini survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 86 responden yang dipilih secara nonprobability sampling. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengetahui kepuasan pasien dan sama-sama menggunakan deskriptif, sedangkan perbedaan penelitian ini yaitu Valentina mengukur 2 variabel penelitian ini menggunakan 1 variabel atau variabel tunggal. Valentina menggunakan metode cross sectional, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Valentina menggunakan teknik nonprobability sampling penelitian ini menggunakan teknik acidental sampling. Perbedaan pada besar sampel dengan lokasi penelitian.
- 5) Chriswardani (2006), meneliti tentang penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Provinsi Jawa Tengah tahun 2006. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pengambilan data secara cross-sectional pada 300 responden yang dipilih dengan metode simple random sampling, analisis data dengan menggunakan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama untuk mengukur kepuasan pasien, sama-sama variabel tunggal, sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dan sama-sama menggunakan analisis CFA (*Confirmatory Factor analysis*). Sedangkan perbedaannya penelitian Crhiswardani menggunakan pendekatan Cross Sectional penelitian ini menggunakan desain survey. Crhiswardani menggunakan teknik simple random sampling

sedangkan penelitian ini menggunakan acidental sampling. Perbedaan pada besar sampel dengan lokasi penelitian.