

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Sehingga rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanannya dengan tujuan mewujudkan penyembuhan dan pemulihan kesehatan secara menyeluruh.

Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademisnya semata-mata, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit tersebut. Pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan akan menumbuhkan kerja sama antar profesi layanan kesehatan dan tanggung gugat profesi layanan kesehatan. Dengan begitu, layanan kesehatan selalu dilakukan dengan cara terpadu dan menyeluruh serta mengikutsertakan pasien dalam membuat setiap keputusan tentang tindakan penyembuhan yang menyangkut dirinya. Pendekatan yang demikian akan membuat layanan kesehatan menjadi efisien dan efektif serta terhindar dari keluhan pasien ataupun tuntutan hukum pasien yang mungkin terjadi.

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien. Tenaga perawat profesional diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada

pasien yang merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit.

Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali jika penyakitnya kambuh lagi. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Pasien sering menganggap bahwa dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati/perhatian) sebagai suatu dimensi mutu layanan kesehatan yang sangat penting.

Hasil penelitian Gunawan (2011) tentang Kualitas Layanan di RSU Swasta Kota Bali menyimpulkan bahwa kualitas layanan memberikan kesimpulan jika dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penelitian Hardi (2010) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien, hampir separuh responden menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III RSUD Pasaman Barat yang dianalisis berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu

(Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Perhatian) kurang baik (49%).

Kepuasan pasien merupakan parameter yang dapat digunakan untuk menentukan mutu pelayanan keperawatan yang baik. Hal ini dapat diketahui dengan berbagai upaya seperti hasil dari wawancara, hasil dari pengumpulan saran, survei atau penelitian kepuasan pasien serta penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik serta tanggap kepada kebutuhan pasien (Kotler, 2007).

Penting bagi pihak rumah sakit memperhatikan kepuasan pasien. Sebab jika pasien merasa puas atas pelayanan rumah sakit maka akan meningkatkan citra rumah sakit itu sendiri, begitupula sebaliknya. Pasien akan sangat puas apabila apa yang dialami lebih baik dari apa yang diharapkan dan merasa tidak puas apabila tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Sebagai contoh Pasien di ruangan perawatan bedah membutuhkan perawat dalam melayani pembersihan luka pasien. Pasien mengharapkan agar segera dibersihkan lukanya. Kenyataannya pasien belum dilayani, pasien pun menjadi kecewa. Pasien kecewa menandakan bahwa pasien itu tidak puas atas pelayanan perawat sehingga menurunkan citra perawat maupun citra rumah sakit.

Unit Rekam Medik RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo juga menggunakan grafik parameter diantaranya parameter BOR (*Bed Occupancy*

Rate) dan ALOS (*Average Length of Stay*). BOR (*Bed Occupancy Rate*) adalah rata-rata penggunaan tempat tidur. Angka BOR yang rendah menunjukkan kurangnya pemanfaatan fasilitas perawatan rumah sakit oleh pasien. Angka BOR yang tinggi (>85%) menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur yang tinggi sehingga perlu pengembangan rumah sakit dan penambahan tempat tidur. ALOS (*Average Length of Stay*) adalah rata-rata lama dirawat. Angka LOS yang tinggi (>12 hari) menunjukkan tingkat ketidakefisiennya suatu pelayanan rumah sakit. Hasil pengumpulan data dari Unit Rekam Medik RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo memiliki rata-rata BOR mencapai 73% dan rata-rata LOS adalah 5 hari.

Hasil penelitian yang dilakukan Lia Pafitri (2012) tentang Kepuasan Pasien di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan menyimpulkan bahwa dari 32 responden sebagian besar responden yaitu sebanyak 23 responden (71,88%) memiliki Kepuasan Sedang.

Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pasien secara umum di RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo tahun 2011 mencapai 79,9%, dengan jumlah pasien sebanyak 18.136 orang dan rata-rata pasien masuk tiap bulannya mencapai 1.909 orang, dengan jumlah perawat sebanyak 428 orang.

Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo merupakan ruang perawatan pasien dari berbagai penyakit yang memerlukan tindakan perawatan. Ruang Perawatan Bedah merupakan ruang pasien Pre Operasi maupun Pasca Operasi. Di ruang bedah ini peran perawat maupun tim kesehatan lainnya sangat dibutuhkan. Penampilan, kehandalan, ketanggapan,

perhatian serta jaminan dari tim kesehatan sangat dibutuhkan karena pasien di ruang perawatan bedah membutuhkan perawatan dengan respon waktu yang cepat, keterampilan yang benar, kenyamanan serta pengetahuan yang bisa meyakinkan dan membuat pasien itu percaya terhadap tim kesehatan. Dengan begitu harapan-harapan pasien bisa terwujud dan pasien akan merasa puas terhadap tim kesehatan.

Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo memiliki Ruang Kelas I, Kelas II dan Kelas III. Kelas I memiliki 2 ruangan dan 2 tempat tidur, Kelas II memiliki 5 ruangan dan 22 tempat tidur, serta Kelas III memiliki 10 ruangan dan 34 tempat tidur. Rata-rata jumlah pasien yang masuk di bulan Maret-April sebanyak 384 orang. Hasil rekapan di ruang Bedah, rata-rata BOR mencapai 59 % dan rata-rata LOS adalah 5 hari.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengetahui *Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo Tahun 2013.*

1.2. Identifikasi Masalah

BOR (*Bed Occupancy Rate*) ruang Perawatan Bedah RSUD Aloei Saboe Kota Gorontalo berada dibawah standar Kementrian Kesehatan, yaitu < 60%. Angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang rendah ini menunjukkan kurangnya pemanfaatan fasilitas tempat tidur di ruang perawatan bedah. Hal ini pula menunjukkan adanya masalah terhadap kepuasan pasien di ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan:

“Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo Tahun 2013”

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahuinya Gambaran tentang Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo Tahun 2013.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah diketahuinya kepuasan pasien terhadap :

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan tenaga medis.
- 2) *Reliability* (Keandalan), meliputi kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) meliputi keinginan tenaga medis untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tangkap,
- 4) *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien, dan

- 5) *Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki tenaga medis, bebas dari resiko bahaya atau keragu-raguan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan pihak RSUD Prof. DR. Aloi Saboe khususnya di ruang perawatan bedah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di tahun berikutnya.

1.5.2. Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan akan memperbanyak khasanah ilmu keperawatan dan merupakan salah satu bacaan dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya.

1.5.3. Bagi Peneliti

- 1) Memperoleh pengalaman dalam penelitian dibidang keperawatan khususnya tentang Kepuasan Pasien
- 2) Menambah motivasi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
- 3) Memberikan sumbang saran pada instansi pelayanan kesehatan dalam hal ini tentang Kepuasan pasien.