

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi (Salimah, 2009). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai *akuntabilitas* rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit.

Menurut Kotler (1993 dikutip dari Wanti, 2011) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan

yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien.

Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Sebuah penelitian dari tahun 2005 hingga tahun 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan kenyataan tersebut. Terdapat enam unsur pelayanan yang dinilai dalam penelitian tersebut antara lain, proses registrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan staf, pelayanan makanan, dan pelayanan ruangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor lainnya. (Otani dkk, 2009).

Hal tersebut dapat dimaklumi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam dimulai dari awal masuk hingga kepulangan pasien. Sepanjang pasien dirawat di ruangan, pasien akan terus berinteraksi dengan perawat. Perawatlah yang selalu *standby* membantu pasien ketika pasien membutuhkan pertolongan. Perawat juga yang membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat-pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut Otani dkk. (2009) ada empat indikator agar kualitas pelayanan keperawatan bisa dikatakan prima atau *excellent*, yaitu: *responsiveness* atau ketanggapan perawat ketika dipanggil, *helpfulness* atau keinginan perawat untuk membantu menghilangkan atau mengurangi rasa nyeri pasien, kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien, dan kemampuan perawat untuk memberikan instruksi atau penjelasan yang memadai terhadap pengobatan atau perawatan pasien. Apabila indikator-indikator tersebut dapat dipenuhi dengan sangat baik oleh perawat, maka pasien akan sangat puas dan menganggap bahwa kualitas pelayanan yang didapatkannya sudah prima.

Kualitas pelayanan keperawatan yang prima memiliki makna bahwa kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien melebihi kualitas yang telah distandarkan yang bertujuan untuk mewujudkan kepuasan pasien. Kata prima jika digandengkan dengan kata pelayanan akan mengindikasikan bahwa pelayanan tersebut adalah pelayanan yang terbaik dan bukan sekedar baik. Apabila pelayanan yang baik telah membuat pasien “puas”, maka logikanya pelayanan yang terbaik atau sangat baik adalah pelayanan yang membuat pasien “sangat puas”.

Penilaian atau persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa pelayanan keperawatan oleh perawat kepada pasien maupun yang tidak berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa seperti aspek fisik dan persyaratan pelayanan. Oleh sebab itu, untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah

sakit, diperlukan indikator-indikator yang relevan, valid dan reliabel agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien benar-benar dapat terwakili.

Faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan yaitu. *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian. Bukti fisik (*tangible*) adalah mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Jaminan (*assurance*) adalah mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Perhatian (*empathy*) adalah menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan.

Penelitian di lakukan oleh Laksono (2008) di rumah sakit Dedy Jaya Brebes, menunjukkan bahwa dari 60 responden yang dirawat di Ruang Rawat Inap, didapatkan 43 % berada dalam kategori failure yaitu pelanggan tidak puas dan tidak loyal terhadap layanan keperawatan. Sementara itu penelitian yang dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang menunjukkan ada hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat ditinjau dari lama perawatan (Anjaryani WD, 2009 ).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Wijayanti (2009) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul di ruang rawat inap dan unit gawat darurat, menunjukkan hasil yang berbeda dimana 70 % pasien puas pada pelayanan di ruang rawat inap sementara 80% kepuasan didapatkan pada pelayanan gawat darurat. Dari hasil analisis kepuasan pasien menunjukkan faktor penentu kepuasan yang tertinggi secara berurutan adalah *reliability, assurance, accessibility, responsiveness, tangible dan empathy*.

Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo adalah Rumah Sakit type B dan merupakan Rumah Sakit Pendidikan Keperawatan dengan kapasitas 350 tempat tidur dan jumlah perawat 44,21% dari 889 tenaga kerja keseluruhan. Rumah sakit ini juga menjadi Rumah Sakit rujukan bagi daerah sekitar Kota Gorontalo lainnya seperti Kabupaten Pohuwato, Bone Bolango, Boalemo, Gorontalo Utara dan Kabupaten Gorontalo.

Pada tahun 2012 jumlah pasien rawat inap di ruangan interna kelas I berjumlah 614 pasien dan tahun 2013 berjumlah 649 pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa dalam dua tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah pasien.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Ruang Interna Kelas I di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe ditemukan sebanyak tiga dari lima pasien yang sedang dirawat mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Perawat dinilai baik oleh pasien, ramah, dan bereaksi cepat ketika dibutuhkan pasien. Dua dari lima

pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya seperti pelayanan keperawatan dalam segi perhatian dan sikap perawat. Satu dari dua orang pasien yang tidak puas tersebut memilih pulang paksa dan dirawat di rumah oleh keluarganya.

Berdasarkan masalah dan uraian latar belakang di atas, untuk mendapatkan gambaran lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menganalisis secara mendalam terhadap “Faktor-faktor terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Internal Kelas I RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Penelitian dilakukan oleh Laksono (2008) di rumah sakit Dedy Jaya Brebes, menunjukkan bahwa dari 60 responden yang dirawat di Ruang Rawat Inap, didapatkan 43 % berada dalam kategori failure yaitu pelanggan tidak puas dan tidak loyal terhadap layanan keperawatan.
2. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Ruang Internal Kelas I di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe ditemukan sebanyak tiga dari lima pasien yang sedang dirawat mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dan dua dari lima pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya .
3. Jumlah pasien rawat inap ruangan Internal kelas I pada tahun 2012 berjumlah 614 pasien dan tahun 2013 berjumlah 649 pasien.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti ingin meneliti “ Faktor-faktor terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruangana Interna Kelas I RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo? “.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Diketuainya Faktor-faktor terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruangana Interna kelas I RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya faktor *tangible* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.
2. Diketuainya faktor *reability* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.
3. Untuk mengetahui faktor *responsiveness* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.
4. Diketuainya faktor *assurance* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.
5. Diketuainya faktor *empathy* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan referensi mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Selain itu juga diharapkan dapat memperkuat teori yang ada terkait kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

##### 1. RSUD Prof. Dr. H . Aloe Saboe Kota Gorontalo

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan nantinya bagi pihak rumah sakit sehingga kinerja pelayanan keperawatan bisa semakin baik dan lebih mengutamakan kepuasan pasien.

##### 2. Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Program Studi S1

Keperawatan:

Hasil penelitian ini mampu menambah kepustakaan, yang dapat di manfaatkan oleh mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang faktor-faktor kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dan dapat menjadi tambahan data evaluasi yang berguna bagi pendidikan keperawatan.