

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya rumah sakit. Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Gerson, 2002). Pelanggan yang puas akan jasa/produk yang diterimanya akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi terhadap produk/jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

Berdasarkan data organisasi kesehatan dunia untuk wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan keperawatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Septiadi, 2008). Data tersebut mengharuskan setiap lembaga yang memberikan pelayanan keperawatan terutama rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan keperawatan. Sedangkan berdasarkan data dari Dirjen Bina Pelayanan Medik dijelaskan bahwa masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan terutama bagi rumah sakit daerah dan Kabupaten. Penerapan itu menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Dinas kesehatan (Dinkes) Propinsi. Dinas kesehatan Propinsi berhak memberikan teguran pada rumah sakit yang belum menerapkan standar pelayanan minimum.

Sehubungan dengan hal di atas, diketahui juga bahwa kondisi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila ditinjau dari *Bed Occupation Rate* (BOR) pada 2011 sebesar 51%, tahun 2012 meningkat menjadi 70% dan pada 2013 yakni sebesar 70%, hal ini menunjukkan nilai BOR RSUD Toto Kabila pada tahun 2012 dan 2013 tidak mengalami peningkatan. Kondisi BOR rumah sakit yang tidak mengalami peningkatan bisa saja dipengaruhi oleh faktor ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Simamora (2005) bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbagi menjadi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi, Karakteristik individu (usia, jenis kelamin), tingkat pendidikan, pekerjaan, sosial, faktor emosional, kebudayaan sedangkan faktor eksternal meliputi karakteristik, produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana, komunikasi (Simamora, 2005).

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango. Dari hasil observasi awal di ruang bedah tanggal 7 Oktober 2014 RSUD Toto Kabila diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan berbeda-beda, ada pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan dan ada juga yang merasa tidak puas yang disebabkan karena lambatnya perawat dalam memenuhi kebutuhan oksigen, padahal layanan keperawatan untuk pemberian oksigen telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur Keperawatan (SOP) RSUD Toto Kabila Tahun 2012 bahwa dalam pemberian oksigen yang bertujuan untuk membantu menambah kekurangan zat asam (O₂), membantu kelancaran

metabolisme, pengobatan dan mencegah hypoxia, sehingga tindakannya perlu dilakukan dengan cepat. Selain itu diketahui juga bahwa dalam pelayanan keperawatan seperti menolong pasien BAB/BAK kurang dilakukan oleh perawat dan cenderung diserahkan kepada pihak keluarga padahal dalam Standar Operasional Prosedur Keperawatan (SOP) dijelaskan bahwa layanan ini harus diberikan pada pasien untuk mengurangi pergerakan pasien, untuk menolong pasien yang dapat atau tidak boleh berjalan ke WC/kakus dan untuk mengetahui adanya kelainan-kelainan faeces/urine secara langsung.

Hal-hal yang ditemukan peneliti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai (2005), bahwa ada beberapa tindakan keperawatan dilakukan oleh keluarga pasien seperti pemenuhan kebersihan diri, eliminasi dan nutrisi dimana seharusnya pelaksanaan asuhan keperawatan tersebut harus dilakukan oleh petugas. Pembuatan asuhan keperawatan masih ada yang dikerjakan sebagian atau belum lengkap yaitu 11% dan sebanyak 44,2% pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat inap.

Kondisi kepuasan pasien ini berdampak pada kecenderungan atau keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa pelayanan di RSUD Toto Kabila. Kecenderungan atau keinginan ini lebih sering disebut dengan minat pasien. Minat adalah gairah, keinginan dan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Menurut Winkel (2003) bahwa minat adalah kecenderungan yang agak menetap dalam subyek untuk merasa tertarik pada bidang atau hal tertentu atau merasa senang berkecimpung dalam bidang itu. Perasaan senang akan menimbulkan minat, yang diperkuat lagi oleh sikap yang positif. Hal ini sejalan

dengan pendapat Lamiri (2008) bahwa minat seseorang untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan rumah sakit sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango”

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian yakni:

- a. Dari hasil observasi tanggal 7 Oktober 2014 ditemukan pasien yang merasa puas dan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila.
- b. Dalam kurun waktu tahun 2012 dan 2013 tidak terjadi peningkatan BOR (*Bed Occupation Rate*) di RSUD Toto Kabila.
- c. Masih ditemukan pelayanan keperawatan yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Keperawatan RSUD Toto Kabila.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dapat dirumuskan masalah penelitian yakni: “Bagaimana hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango?”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
- b. Untuk mengetahui minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila.
- c. Untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian sebagai sumbangan pemikiran ilmiah, referensi dan bahan bacaan bagi masyarakat dan peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui tentang hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pasien

Merupakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau saran pasien tentang pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak RSUD Toto Kabila.

b. Bagi Tenaga Keperawatan

Dapat dijadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien.

c. Bagi Pihak RSUD Toto Kabila

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan tolok ukur terhadap mutu pelayanan keperawatannya.