

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berada di rumah sakit dilakukan oleh suatu tim keperawatan. Garda terdepan dari pelayanan kesehatan merupakan tim keperawatan yang menghadapi masalah kesehatan pasien secara terus-menerus secara 24 jam. dalam melakukan pelayanan keperawatan kepada pasien sesuai dengan profesi dan standar yang ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien adalah yang aman serata dapat memenuhi kebutuhan pasien (Nurochmah, 2001).

Perawat dalam menjalankan pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dan paling banyak berinteraksi dengan pasien. Pelayanan keperawatan menjadi salah satu tolak ukur pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena perawat yang melaksanakan tugas perawatan terhadap pasien secara langsung (Rudyanto, 2010).

Rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk pelatihan biososial (Fauzi, 2013).

Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggara layanan di rumah sakit. Disisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, pelayanan menjadi semakin rumit dan culup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting (Pohan, 2007).

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1994), mengidentifikasi sekumpulan atribut pelayanan secara lengkap dimana para konsumen dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan rumah sakit yang tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sesuatu yang berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang dikenal dengan istilah *service quality* (Mustofa, 2008).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dan konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain, karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

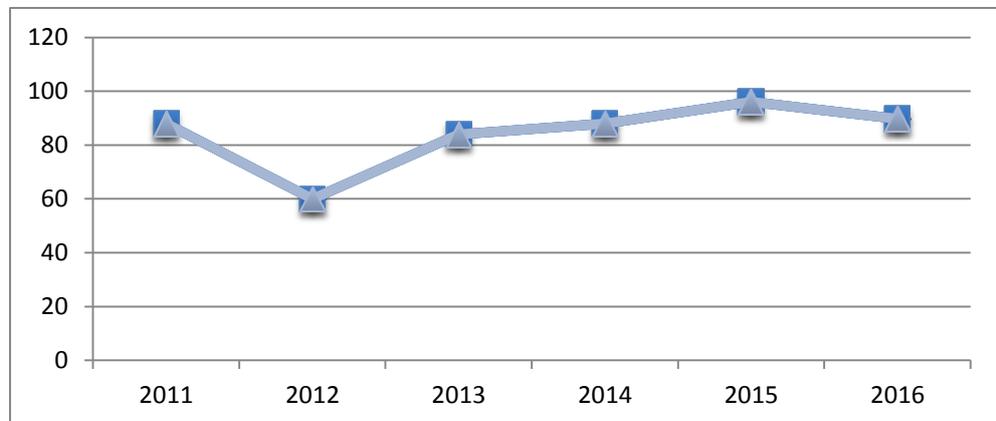
Menurut Marpaung (2010), dengan hasil yang diperoleh, didapatkan hasil dari 57 responden, 36 responden (63,2%) pasien puas, dan 21 responden (36,8%) pasien tidak puas. bahwa tingkat kepuasan responden setengahnya (50%) adalah puas. Kemudian pada tahun 2014 Rusdiana melakukan penelitian dengan hasil klasifikasi yang telah disebutkan diatas menunjukkan bahwa ternyata bentuk karakteristik dari hubungan perawat berdasarkan pendekatan pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang dijalankan oleh perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selanjutnya pada tahun 2015 Mustayah dan Nataliswati melakukan penelitian dengan hasil yang didapatkan bahwa tingkat kepuasan responden setengahnya (50%) adalah puas.

Berdasarkan hasil survey dari data kepuasan pasien di rawat inap pada bulan januari-desember pada tahun 2016, yang menjalani rawat inap di rumah sakit RSUD Sukoharjo berjumlah 11.520 pasien, dari data terdapat kepuasan pasien berjumlah 11.097 pasien merasa puas, ada juga

pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit yaitu berjumlah 423 pasien, berdasarkan data yang didapat pasien merasa tidak puas dikarenakan jumlah perawat dan pasien tidak sebanding, keluhan pasien yang muncul secara bersamaan membuat perawat yang ada tidak mampu melayani secara cepat sehingga pasien kadang merasa kurang puas, responden tidak mengetahui maksud dari kuesioner yang diberikan kepada pasien.

Gambar 1.1

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan



Sumber: Rekam medis RSUD Kab. Sukoharjo, 2011-2016

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang berada di RSUD kab. Sukoharjo masih belum mencapai target yang diinginkan, pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 89,7% sedangkan target yang ingin diperoleh dari RSUD Sukoharjo pada tahun 2017 adalah 100%. dikarenakan ada berbagai macam faktor yang membuat pasien masih belum puas dengan pelayanan yang ada dirumah sakit, salah satunya yaitu didemensi *Reliability* atau kehandalan dalam prosedur pelayanan yang berbelit-belit terkait dengan prosedur penjaminan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan oleh peneliti adalah: “adakah perbedaan kepuasan antara

pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan di rawat inap RSUD Sukoharjo”.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan di Rawat Inap RSUD Sukoharjo.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien baru terhadap pelayanan keperawatan di Rawat Inap RSUD Sukoharjo.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan di Rawat Inap RSUD Sukoharjo.
- c. Menganalisa perbedaan kepuasan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan di Rawat Inap RSUD Sukoharjo.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Rumah Sakit RSUD sukoharjo

- a. Memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit sukoharjotentang kepuasan pasien raat inap terhadap pelayanan oleh perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
- b. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkalamengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perawat.

2. Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan tentang kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di RSUD sukoharjo.

- b. Menambah wawasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di RSUD sukoharjo
4. Bagi Institusi Stikes 'Aisyiyah Surakarta
Untuk menambah kepustakaan tentang kepuasan pasien sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD sukoharjo.

E. KEASLIAN PENELITIAN

1. **Marpaung, (2010) peneliti mengambil judul “gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ tahun 2009”.** Dengan tujuan penelitian, untuk mengetahui seberapa tingkat mutu dalam pelayanan rumah sakit terhadap pasien yang menjalani rawat inap. variabel bebas: kepuasan pasien, variabel terikat: pelayanan keperawatan di rawat inap rumah sakit XYZ tahun 2009. Dengan jumlah sampel: 57 orang.

Hasil Penelitian: Marpaung, (2010) setelah dilakukan penelitian di dapatkan hasil dari 57 responden, 36 responden (63,2%) pasien puas, dan 21 responden (36,8%) pasien tidak puas.

Kesimpulan: dari hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit xyz dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan.

Persamaan dan Perbedaan: perbedaan dengan penelitian Marpaung, 2010 adalah pada variabel bebasnya yaitu mengenai kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah pada jumlah responden yang digunakan seluruh bangsal rawat inap di RSUD Sukoharjo.

2. **Rusdiana, (2014) peneliti mengambil judul “Studi tentang pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab sjhranie samarinda”** Dengan tujuan penelitian, bagaimanakah pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Abdul wahab sjhranie samarinda. variabel bebas: kepuasan

pasien, variabel terikat: di ruang rawat inap mawar rumah sakit umum abdul wahab sjahranie samarinda. Dengan jumlah Sampel: 4 orang.

Hasil penelitian: Rusdianan, 2014 adalah klasifikasi yang telah disebutkan menunjukkan, ternyata karakteristik hubungan dengan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual yang dijalankan oleh perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kesimpulan: bentuk pelayanan psikologis ang memberikan pelayanan yang banyak kepada pasien berdasarkan rasa simpatik dan empatik perawat kepada pasien dalam menangani pasien segera melakukan tindakan perawat ketika pasien sakit.

Persamaan dan Perbedaan: Perbedaan dengan penelitian Rusdiana, 2014 adalah mengenai tingkat kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah pada jumlah responden yang digunakan seluruh bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo.

3. **Mustayah dan Nataliswati, (2015) peneliti mengambil judul “tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit di ruang rawat inap RSUD lawang kabupaten Malang”**

Dengan tujuan penelitian, untuk mengetahui seberapa puasny pasien terhadap pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit di ruang rawat inap flamboyan RSUD lawang kabupaten Malang. Variabel bebas: tingkat kepuasan, variabel terikat pelayanan keperawatan di rumah sakit. Dengan jumlah sampel: 50 orang.

Hasil penelitian: Mustayah dan Nataliswati, 2015 adalah didapatkan bahwa tingkat kepuasan responden setengahnya (50%) adalah puas.

Kesimpulan: bahwa sebagian besar pasien yang menyatakan puas sebanyak 25 responden (50%).

Persamaan dan Perbedaan: Perbedaan dengan penelitian Mustayah dan Nataliswati, 2014 adalah mengenai tingkat kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah pada jumlah responden yang digunakan seluruh bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo

