

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat (DepKes, 2009).

Visi pembangunan kesehatan adalah mewujudkan masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya diseluruh wilayah Republik Indonesia. Misi pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan dari Puskesmas sampai rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta (DepKes RI, 2009).

Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Fahriadi, 2003). Purnomo (2004), mengemukakan bahwa pada masa sekarang dan yang akan datang, perawat dituntut untuk berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini mempengaruhi meningkatnya kebutuhan dan pemerataan

pelayanan kesehatan yang mencakup tenaga, sarana, dan prasarana baik mengenai jumlah maupun kualitas pelayanan rumah sakit, disamping itu dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan informasi semakin menuntut pemberian pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan klien dan memuaskan klien rawat inap.

Pelayanan rumah sakit merupakan kegiatan yang diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan klien rawat inap. Hal ini mempengaruhi peningkatan kebutuhan dan pemerataan pelayanan kesehatan yang mencakup tenaga, sarana, dan prasarana baik mengenai jumlah maupun kualitas pelayanan rumah sakit, disamping itu dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi semakin menuntut pemberian pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan klien dan memuaskan klien rawat inap (Nursalam, 2001).

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Purnomo, 2004). Wilson (2003), dalam bukunya menjelaskan bahwa persepsi adalah interpretasi yang tinggi terhadap lingkungan manusia dan mengolah proses informasi tersebut.

Manusia secara umum menerima informasi dari lingkungan lewat proses yang sama, oleh karena itu dalam memahami persepsi harus ada proses dimana ada informasi yang diperoleh lewat memori organisme yang hidup. Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi. Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun yang ada pada diri individu yang bersangkutan (Sunaryo, 2004).

Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan

pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Kotler, 2005). Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Hal ini juga dinyatakan oleh Sugito (2005) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramah tamahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien (Arwani, 2002).

Kepuasan menurut Supranto (2001) adalah tingkat perasaan setelah dibandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Tingkat kepuasannya merupakan fungsi berbeda antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan satu bentuk perasaan seseorang yang mendapatkan pengalaman hasil yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, kepuasan merupakan suatu fungsi yang bertingkat secara relatif dari suatu harapan hasil yang diterima. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/ jasa yang dikehendaki konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit.

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan Pote (2008), yang berjudul hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirosaban Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien dengan kepuasan pelayanan perawatan selama pasien

di rawat di instalasi rawat inap RSUD Wirosaban Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirosaban Yogyakarta. Keeratan hubungan kuat dengan nilai sebesar 0,790. Peneliti ingin melakukan penelitian di rumah sakit yang berbeda yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo, karena pada saat studi pendahuluan perawat mengatakan alat ukur untuk mengevaluasi kepuasan pasien kurang berjalan secara efektif, sehingga ruangan terkadang tidak mendapatkan data tentang kepuasan pasien selama dirawat di ruang secara lengkap.

RSUD Wates berkedudukan sebagai Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Daerah yang menjadi unsur pendukung tugas Pemerintah Daerah, terutama dibidang pelayanan kesehatan dan dipimpin oleh seorang Direktur. Tugas RSUD Wates yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat, para karyawan khususnya perawat membiasakan budaya kerja kejujuran, keadilan, keterbukaan, kerjasama, pelayanan pelanggan dan profesionalisme.

Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan dan fasilitas yang ada di RSUD Wates dipandang dari berbagai aspek-aspek yang ada dan diterima oleh pasien, itu merupakan proses timbal balik dari apa yang telah didapatkan oleh pasien selama dirawat di ruang rawat inap RSUD Wates. Timbal balik tersebut diinterpretasikan oleh pasien dalam bentuk rasa puas. Kepuasan pasien merupakan prioritas utama di RSUD Wates, ini tertera dalam visi dan misi yang ada di rumah sakit yaitu terwujudnya RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo dengan mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan manajemen rumah sakit yang lebih efektif dan efisien, meningkatkan komitmen dan kemampuan pelayanan karyawan, menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, melaksanakan kegiatan klinik secara profesional, meningkatkan citra rumah sakit melalui upaya promosi dan pemasaran, meningkatkan pengembangan karier sumber daya manusia dan kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta pada tanggal 11 Februari, 6 Agustus dan 13 November 2012, fasilitas rawat inap yang tersedia yaitu kelas VIP, I, II, III. Ruang rawat inap kelas III yaitu rawat inap Wijaya Kusuma 4 tempat tidur (TT), rawat inap Anggrek 8 tempat tidur (TT), rawat inap Bougenvile 15 tempat tidur (TT), dan rawat inap Edelwise 24 tempat tidur (TT). Ruang tersebut merupakan ruang rawat inap dewasa yang merawat pasien dengan penyakit akut dan kronis. Usia pasien yang dirawat bervariasi mulai usia 17 tahun sampai 40 tahun keatas, dan rata-rata dirawat 3 sampai 5 hari bahkan lebih. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan perawat, didapatkan informasi bahwa ruang kelas III dewasa dibedakan menjadi beberapa ruangan antara lain ruang penyakit syaraf atau Wijaya Kusuma, ruang penyakit bedah yaitu ruang Anggrek, ruang penyakit dalam atau ruang Bougenvile dan ruang penyakit umum yaitu ruang Edelwise. Perawat juga mengatakan ada alat ukur untuk mengevaluasi kepuasan pasien, tetapi masih ada beberapa ruangan yang tidak menjalankan program tersebut secara efektif, sehingga ruangan terkadang tidak mendapatkan data tentang kepuasan pasien selama dirawat di ruang secara lengkap.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 pasien yang dirawat di ruangan, didapatkan informasi dari 3 pasien yang mengatakan bahwa pelayanan perawat yang diberikan di ruangan bagus dan memuaskan, namun 2 pasien yang peneliti wawancarai mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, alasannya pun bermacam-macam, ada yang mengatakan perawat kurang aktif dan kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien membutuhkan bantuan tetapi perawat memberi bantuan lama dengan alasan banyak kerjaan.

Peningkatan kepuasan pasien akan berjalan sejajar dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit, kepuasan pasien merupakan keseimbangan antara harapan, persepsi dan apa yang dialami sehingga rumah sakit dapat memenuhi harapan-harapan pasien dari penyediaan pelayanan perawat. Bor Occupation Rate (BOR) sebagai salah satu indikator pelayanan di RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta periode 2009-2011 yaitu 72.48 % (2009),

67.92 % (2010), dan 70.00 % (2011). Dapat dilihat bahwa jumlah pasien di RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta cenderung ada penurunan dari tahun 2009.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon progo, Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu manajemen keperawatan terutama mengenai persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan yang didapatkan pasien selama dirawat di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan membuat strategi untuk meningkatkan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

b. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan keperawatan.

c. Bagi Institusi Pendidikan Stikes Achmad Yani

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam proses belajar mengajar, terutama mengenai persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan.

d. Bagi peneliti lain

Sebagai sumber untuk penelitian selanjutnya dan perkembangan ilmu pengetahuan mengenai persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan selama dirawat di rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta”, sepengetahuan peneliti belum pernah diteliti. Penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2002), menyatakan tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah, Temanggung. Variabel bebas dari penelitian ini persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan, dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Data diolah menggunakan statistik deskriptif kemudian dianalisis secara non-parametrik menggunakan rumus chi square. Hasil penelitian didapatkan hubungan antara persepsi terhadap dimensi mutu dengan kepuasan sebagai berikut : Dimensi bukti nyata didapatkan nilai $P = 0.000$, dimensi keandalan didapatkan nilai $P = 0.049$, dimensi ketanggapan didapatkan nilai $P = 0.003$, dimensi jaminan didapatkan nilai $P = 0.019$. Kelima dimensi tersebut mempunyai $P < 0.05$ yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Kesamaan penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan *cross sectional* dan meneliti tentang persepsi dengan kepuasan pasien, sedangkan perbedaan penelitian ini adalah pada variabel, variabel bebasnya yaitu persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan, untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien. Waktu dan lokasi penelitian untuk melakukan penelitian ini juga berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pote (2008) menyatakan tentang hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wiroshan Yogyakarta. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien, dan variabel terikatnya adalah kepuasan pelayanan perawatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* berjumlah 52 responden dengan pembagian kuesioner kepada pasien. Analisis data dilakukan dengan korelasi *product moment*. Hasil penelitian analisis korelasi menunjukkan bahwa variabel persepsi pasien memiliki hubungan signifikan dan positif terhadap kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wiroshan Kota Yogyakarta. Angka koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,790 dengan tingkat signifikansi 5%. Kesamaan dari penelitian ini adalah menggunakan

metode pendekatan *Cross Sectional* dan meneliti tentang persepsi pasien dengan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah pada variabel terikatnya yaitu kepuasan pelayanan perawatan, untuk waktu serta lokasi penelitian untuk melakukan penelitian juga berbeda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Supardi (2008) menyatakan tentang hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mutu pelayanan pengobatan, dan untuk variabel terikatnya adalah kepuasan pasien di balai kesehatan. Jenis penelitian ini observasional dengan metode *survei*, dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian dengan kuesioner terhadap 100 orang responden. Data dianalisa dengan uji korelasi Pearson. Hasil penelitian diketahui bahwa 61,0% pasien berusia muda, pasien perempuan 92,0%, tingkat pendidikan SD 57,0% dan pendapatan lebih rendah dari UMK 90,0%. Berdasarkan pengelompokan jawaban diperoleh hasil bahwa mutu pelayanan dokter adalah cukup baik 37,0%, perawat tidak baik 41,0%, petugas administrasi cukup baik 41,0%, keadaan lingkungan tidak baik 39,0%, dan sarana peralatan dan obat tidak baik 45,0%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter adalah puas 69,0%, perawat (74,0%), petugas administrasi (69,0%), keadaan lingkungan (77,0%), sarana peralatan dan obat (84,0%), dan terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK (81,0%). Ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK ($p = 0,012$), mutu pelayanan perawat ($p = 0,005$), mutu pelayanan petugas administrasi ($p = 0,0013$), mutu keadaan lingkungan ($p = 0,009$), mutu sarana peralatan dan obat ($p = 0,002$). Kesamaan dengan penelitian ini adalah sama menggunakan pendekatan *cross sectional* dan meneliti tentang persepsi dengan kepuasan pasien, sedangkan untuk perbedaan penelitian ini adalah pada variabel, variabel bebasnya yaitu persepsi mutu pelayanan pengobatan, untuk variabel terikatnya adalah kepuasan pasien di balai kesehatan. waktu dan lokasi dalam penelitian ini juga berbeda dengan yang dilakukan peneliti.