

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai lembaga yang mempunyai tujuan sosial dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya. Rumah sakit juga mempunyai peran yang cukup besar dalam kesehatan masyarakat sehingga rumah sakit sendiri berusaha untuk meningkatkan proses pelayanan baik dalam pelayanan, prosedur pelayanan maupun kualitas pelayanan secara keseluruhan (Suharmiati, 2007).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan baik berupa jasa maupun produk. Kualitas pelayanan rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan juga dapat diukur seberapa jauh kepuasan pasien. Menurut Oliver dalam Sari (2009) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satisfaction*) yaitu dengan memberikan kepada pelanggan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap di dalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama, dan memberikan referensi kepada calon pasien lain, sehingga hal ini dapat digunakan sebagai promosi terbaik yang diharapkan sangat positif bagi pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit dalam menghadapi kompetisi di masa yang akan datang. (Sari, 2009).

Dewasa ini banyak berdiri rumah sakit bahkan klinik kesehatan yang mampu menyediakan fasilitas yang lengkap layaknya rumah sakit. Berdirinya beberapa klinik kesehatan dan rumah sakit di Yogyakarta akan membuat pasien

mempertimbangkan di mana tempat yang mereka anggap baik untuk kesembuhannya. Salah satu upaya penyembuhan pasien adalah melalui pengobatan dan perawatan yang dilaksanakan dalam ruang rawat inap di rumah sakit. Ruang rawat inap yang aman dan nyaman merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien, oleh karena itu dalam merancang ruang rawat inap harus memenuhi persyaratan tertentu yang mendukung terciptanya ruang rawat inap yang sehat, aman dan nyaman.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor :129/Menkes/Sk/II/2008 tentang Standar Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat inap di rumah sakit yaitu: Pemberian layanan rawat inap adalah Dokter spesialis, dan perawat dengan minimal pendidikan D3; penanggungjawab pasien rawat inap 100% adalah dokter; ketersediaan pelayanan rawat inap terdiri dari anak, penyakit dalam, kebidanan, dan bedah; jam kunjung dokter spesialis adalah 08.00 – 14.00 setiap hari kerja; kejadian infeksi pada operasi kurang dari 1,5%; kejadian infeksi nosokomial kurang dari 1,5%; kematian pasien lebih dari 48 jam : kurang dari 0,24%; kejadian pulang paksa kurang dari 5%; dan kepuasan pelanggan lebih dari 90%. Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan maka seharusnya dibarengi juga dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik pelayanan dari aspek skill, sumber daya manusia, manajemen pengelolaan pelayanan, sikap dan perilaku maupun pelayanan pada aspek pendukung seperti sarana prasarana dan fasilitas pendukung lainnya. Pemerintah saat ini juga dituntut untuk membuat anggaran tentang kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Keberadaan sebuah layanan kesehatan seperti rumah sakit sangat dibutuhkan oleh warga masyarakat Yogyakarta, yang juga harus diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik. Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Yogyakarta, yang sudah barang

tentu menjadi rujukan puskesmas yang ada di Yogyakarta. Oleh karena itu sangat wajar kalau masyarakat sangat berharap besar kepada rumah sakit ini untuk memberikan pelayanan rawat inap yang terbaik. RSUD Bethesda Lempuyangwangi merupakan salah satu rumah sakit yang pada tahun 2011 telah terakreditasi tingkat pratama, untuk lima jenis pelayanan, antara lain pelayanan medik, rekam medik, administrasi & manajemen, IGD, dan keperawatan. Memiliki jumlah kapasitas tempat tidur sebanyak 50 unit, dengan tingkat BOR sebesar 33,83 pada tahun 2013. Proses penetapan kelas menjadi rumah sakit tipe D sedang dilakukan pada tahun 2014 ini, dengan harapan dapat lebih diterima oleh masyarakat sebagai pusat rujukan PPK I.

Berdasarkan *survey* awal di RSUD Bethesda Lempuyangwangi yang dilakukan pada 11-13 November 2013 terdapat beberapa masalah yang diperoleh dari 25 lembar kritik saran, sebanyak 15 pasien mengungkapkan kepuasannya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan, sedangkan sepuluh pasien mengungkapkan fasilitas dan pelayanan yang kurang memuaskan pasien. Terkait dengan fasilitas yang diberikan, pasien kurang puas dengan adanya ruangan yang panas, kursi tunggu yang sudah rusak, toilet yang licin, air keran yang tidak lancar, serta kipas angin yang berdebu. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan, pasien mengeluhkan bahwa terdapat ketidaktepatan dalam melakukan pelayanan. Pasien yang hendaknya akan di USG tertunda selama berjam-jam padahal pasien telah menunda makan selama berjam-jam pula. Selain itu, dokter maupun perawat kurang memberikan pengertian kepada pasien mengenai penyakit yang dideritanya. Salah satu pasien mengungkapkan bahwa ia telah dirawat selama sehari-hari tetapi baik pasien maupun keluarganya tidak diberi tahu apa yang diderita oleh pasien. Meskipun ada beberapa pasien yang mengeluh dengan fasilitas dan pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi akan tetapi ada pula pasien yang menilai positif rumah sakit ini.

Permasalahan yang terjadi seperti itu dapat menimbulkan pencitraan yang negatif pada RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Pencitraan negatif yang terjadi pada pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi dapat menyebar ke masyarakat luas. Hal tersebut berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat akan

kualitas pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Ketidakpuasan pasien akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat sehingga pasien tidak datang kembali ke tempat tersebut.

Adanya permasalahan yang banyak muncul di rumah sakit maka memunculkan penelitian-penelitian terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012). Penelitian yang dilakukan di RS Roemani Muhammadiyah Semarang ini menghasilkan adanya pengaruh empati, bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh tinggi terhadap kepuasan, sedangkan jaminan memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa pun dilakukan oleh Condro (2011). Penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Surabaya ini memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui lima indikator yaitu bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial. Adapun penelitian yang memfokuskan terhadap kinerja perawat yang dilakukan oleh Royani (2010). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perawat di rumah sakit swasta dengan kategori baik sebesar 56,9 % dan rumah sakit pemerintah 44,8 %. Persepsi kinerja perawat di rumah sakit pemerintah dalam kategori baik hanya sebesar 49,5% , sementara sisanya kategori kurang 50,5 %, dengan latar belakang pendidikan diploma tiga (III) keperawatan 82,5 %, lama bekerja 6,06 tahun, dan sebagian besar usia perawat 27,96 – 29,45 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan latar belakang masalah yang ada di RSUD Bethesda Lempuyangwangi, maka penulis telah melakukan penelitian yang serupa. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Dengan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan telah diketahui kepuasan pasien yang ada di RSUD Bethesda Lempuyangwangi. Dari uraian di atas maka pada saat ini penulis melaporkan hasil penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
- b. Diketuinya kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
- c. Diketuinya keeratan hubungan antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan sumber daya manusia, khususnya ilmu keperawatan mengenai aspek-aspek kualitas kinerja dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Secara Praktisi

- a. Bagi pihak Rumah Sakit (manajemen RS)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen RSUD Bethesda Lempuyangwangi tentang permasalahan yang

ada, terkait dengan kualitas pelayanan rawat inap dan menindaklanjutinya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi petugas pelayanan rawat inap

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi petugas pelayanan rawat inap agar dapat selalu memberikan pelayanan yang prima kepada pasien.

c. Bagi peneliti berikutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat sebagai pertimbangan untuk mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan dan kualitas pelayanan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan perawat yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Rahmatika (2004) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina). Penelitian ini menggunakan metode angket dan dokumentasi. Populasi penelitian yang digunakan adalah pasien yang berobat jalan di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengolahan dan analisis yang digunakan di dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian menyebutkan bahwa 77% atribut kualitas pelayanan di RSPP telah berhasil memberikan kepuasan kepada pasien rawat jalan.

Persamaan penelitian antara penelitian Rahmatika (2004) dengan penelitian ini adalah variabel penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta metode pengambilan data yaitu angket. Perbedaanannya adalah metode analisis data yang digunakan dan sampel yang diambil. Penelitian Rahmatika (2004) menggunakan *Importance Performance Analysis* dan dalam penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan analisis

univariate dan analisis *crosstab* (uji *chi-square*). Selain itu jika di dalam penelitian Rahmatika (2004) lebih fokus pada pasien rawat jalan, di dalam penelitian ini difokuskan pada pasien rawat inap.

2. Santoso (2012) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang”. Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012) ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan angket. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian yang dilakukan tersebut adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel empati dengan koefisien regresi 0,344; bukti fisik dengan koefisien regresi 0,180; keandalan dengan koefisien regresi 0,169; daya tanggap dengan koefisien regresi 0,168; dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah jaminan dengan koefisien regresi 0,165.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012) dengan penelitian ini adalah variabel penelitian yang digunakan, serta metode pengambilan data yaitu angket. Perbedaannya adalah metode analisis data yang digunakan. Jika pada penelitian Santoso (2012) menggunakan analisis regresi berganda di dalam penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan analisis *univariate* dan analisis *crosstab* (uji *chi-square*).

3. Suharmiati dan Budijanto (2007) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia”. Penelitian ini menggunakan metode angket dan analisis datanya menggunakan analisis regresi logistik ganda. Sampel yang digunakan diambil dari 10.000 rumah tangga yang diambil secara acak. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan responden pada pelayanan rawat jalan rumah sakit pemerintah dipengaruhi oleh variabel *reliability* dan *tangible*. Model yang diperoleh dapat memprediksi tingkat kepuasan sebesar 71,2% sedangkan sisanya oleh variabel yang lain.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Suharmiati dan Budijanto (2007) dengan penelitian yang telah dilakukan adalah variabel penelitian yang digunakan, serta metode pengambilan data yaitu angket. Sedangkan perbedaannya adalah metode analisis data yang digunakan. Jika pada penelitian Suharmiati dan Budijanto (2007) menggunakan analisis logistik ganda, sedangkan penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan analisis *univariate* dan analisis *crosstab* (uji *chi-square*).

4. Lamadjido, *et. all.* (2013) melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Anutapura Palu. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* dan analisis datanya menggunakan analisis *Chi Square*. Sampel yang digunakan 66 data sekunder dari hasil pencatatan dan telaah dokumen di RSUD Anutapura Palu Tahun 2013. Hasil dari penelitian ini adalah akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Lamadjido, *et. all.* (2013) dengan penelitian yang telah dilakukan adalah variabel penelitian yang digunakan, rancangan penelitian, dan metode analisis datanya. Perbedaannya terdapat penambahan analisis *univariate* pada penelitian ini, sedangkan penelitian Lamadjido tidak menggunakan.