

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar, standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan (Kemenkes 2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muninan Jaya (2011) bahwa survei kepuasan di Rumah Sakit dengan menggunakan kotak saran ataupun kuesioner belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan perawat ruangan terlalu sibuk mengerjakan asuhan keperawatan yang lain sehingga untuk memberikan kuesioner terkait dengan kepuasan pada pasien belum sempat diberikan.

Hasil penelitian Wirawan (2015) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai kota di Provinsi Jawa Timur. Tingkat kepuasan pasien di Surabaya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Malang 34,4%, di Lamongan 42,8% di Sidoarjo 44,4%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan

bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti didapatkan hasil observasi diruangan rawat inap PKU Muhammadiyah Surabaya untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan menggunakan kertas kosong yang diberikan kepada pasien atau keluarga untuk diisi dan kemudian dimasukkan dalam kotak saran. Dalam pelaksanaannya sendiri masih belum maksimal dikarenakan data tidak langsung dikelola pihak manajemen Rumah Sakit

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007).

Budiastuti (dalam Nooria:2008) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu : kualitas produk atau jasa pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya, kualitas pelayanan pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, faktor emosional pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”, harga semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien, Biaya pasien yang tidak perlu mengeluarkan

biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

. Keakraban masyarakat dengan berbagai produk teknologi seperti Komputer, *Tablet* dan *Smartphone*, serta tersedianya koneksi internet yang semakin murah juga menjadi peluang untuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan sistem pendidikan. Salah satu *software* yang mudah diakses, gratis digunakan, sederhana dalam pengoperasiannya, dan cukup baik untuk dikembangkan sebagai alat evaluasi. *Google Form* merupakan alat yang berguna untuk membantu kita dalam merencanakan acara, mengirim survey, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara efisien, pada aplikasi *google form* kita juga bisa memanfaatkannya sebagai media berbasis online untuk kebutuhan kita khususnya dalam pembuatan kuesioner online, sehingga pengelolaan data lebih terjamin dan terintegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengelolaan data elektronik, seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sistem informasi berbasis komputer sangat berpengaruh dengan pesat dalam dunia kerja, begitu juga halnya sistem informasi berbasis web dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti halnya pengelolaan data lebih cepat, keputusan yang akan diambil lebih cepat, mudah diakses, tidak tergantung tempat, menghemat waktu dan biaya. (Bayu Febriadi, 2017).

Selama ini untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan masih menggunakan kotak saran yang biasanya di letakkan di depan ruangan sebagai bentuk evaluasi dari Rumah Sakit untuk

meningkatkan kualitas ataupun mutu pelayanannya. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Identifikas Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Dengan Menggunakan *Google Form* Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surabaya

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Dengan Menggunakan *Google Form* Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surabaya?

## **1.3 Objektif Penelitian**

1. Mengidentifikasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Dengan Menggunakan *Google Form* Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi keperawatan khususnya dibidang manajemen keperawatan terkait dengan menilai tingkat kepuasan klien selama di rawat di Rumah Sakit dan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap profesionalisme pelayanan keperawatan yang diberikan.

### **1.4.2 Praktis**

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur tambahan dan meningkatkan kemampuan mahasiswa pada saat praktik di stase manajemen keperawatan di Rumah Sakit.

#### **2. Bagi Rumah PKU Sakit Muhammadiyah Surabaya**

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak rumah sakit dan dapat digunakan pula sebagai evaluasi pengambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan di bagian pendaftaran.

#### **3. Bagi Perawat**

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

#### **4. Bagi Peneliti**

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap aspek-aspek kepuasan pasien karena peneliti dapat membandingkan teori yang sudah diperoleh dengan kenyataannya di rumah sakit. Selain itu juga menambah pengalaman peneliti dengan menerapkan secara langsung teori yang diperoleh dari institusi pendidikan di Rumah Sakit.

#### **5. Bagi pasien**

Pasien dapat memberikan penilaian terkait dengan kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit.

#### 6. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur tambahan pada mata kuliah manajemen keperawatan.

#### 7. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai acuan dalam pendalaman materi yang terkait dengan kelanjutan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.