

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan system manajemen dan pelayanan yang baik (Salimah, 2012). Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya.

Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2010). Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut penelitian, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2010).

Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Penelitian Otani dkk di lima rumah sakit di daerah metropolitan *St. Louis mid-Missouri* dan bagian *selatan Illinois*

*Amerika Serikat* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Otani et al, 2009). Philip Kotler mengemukakan dalam bukunya *manajemen pemasaran* bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan yang harapaknya (Kotler, 2009).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan jasa yang diberikan merupakan hal yang penting dilakukan. karena seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pelayanan jasa seperti Rumah Sakit, pada akhirnya akan bermuara dalam bentuk kepuasan (Lupiyoadi, 2006 & Supranto, 2011).

Berbicara tentang kepuasan pasien, Menurut Penelitian Otani dkk (2009) di lima Rumah Sakit di daerah Metropolitan *St. Louis mid-Missouri* dan bagian selatan *Illinois* Amerika Serikat menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan perawatan yang diberikan dengan rata-rata 52,75% mengatakan tidak puas dan sisanya 42,75% mengatakan puas. Bentuk Pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat tidak sesuai harapan, waktu tunggu yang relative lama dan fasilitas atau alat yang ada belum cukup mumpuni terhadap kebutuhan pasien sementara sisanya menyatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relative lama dan memiliki proses yang rumit.

Penelitian yang dilakukan oleh Bolla di RSUD Subang tahun 2010 terdapat sebesar 43,7% komunikasi perawat tidak baik, dan pasien tidak puas sebesar 37,5% terhadap komunikasi perawat. Penelitian yang dilakukan Wike Diah Anjaryani pada tahun 2011 di RSUD Dr. Syaiful Anwar Malang Jawa timur didapatkan hasil 28,3%

tidak puas dengan *responsiveness* pelayanan keperawatan dan 25% tidak puas terhadap *reliability* pelayanan keperawatan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) tentang analisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya juga menunjukkan ketidakpuasan pasien rawat inap pada dimensi tangible sebesar 11,11%, pada dimensi reliability sebesar 20%, pada dimensi responsiveness sebesar 25%, pada dimensi assurance sebesar 28,57%, dan pada dimensi empathy sebanyak 16,67 % responden juga memberikan tanggapan belum puas. Meskipun persentase pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan hanya sebagian kecil, tetapi rumah sakit masih perlu meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien tercapai 100%.

Sedangkan menurut penelitian Puguh (2013) menunjukkan bahwa sebesar 60,7% pasien rawat jalan merasa tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Bhakti Dharma Husada Surabaya. Hal tersebut menunjukkan proporsi ketidakpuasan pasien rawat jalan cukup besar. Sehingga, menjaga kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien dan pendapatan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo (RSUD Dr. Soetomo) merupakan salah satu Rumah Sakit Negeri Tipe A yang berada di kota Surabaya Jawa Timur . Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Provinsi Jawa Timur berdasarkan pada SK Menteri Kesehatan RI 1964 Nomor 26769/KAB/76 serta Peraturan pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 1965 diserahkan ke pemda Tingkat I Jawa Timur sebagai rumah sakit kelas A dikenal dengan rumah sakit pelayanan, pendidikan dan penelitian, rumah sakit pusat rujukan

Indonesia timur dan rumah sakit terbesar di wilayah Indonesia bagian timur. Menurut data hasil Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tentang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo tahun 2018 Menunjukkan bahwa dari 15 reponden (100%) menyatakan ketidakpuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* sebesar 15,11%, pada dimensi *reliability* sebesar 23,75%, pada dimensi *responsiveness* sebesar 25%, pada dimensi *assurance* sebesar 2,57%, dan pada dimensi *emphaty* sebanyak 16,67% responden juga memberikan tanggapan belum puas terhadap pelayanan yang ada di Poli Oncology Center dan menurut data dari bagian mutu pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUD Dr. Soetomo Surabaya adalah 74,78 dengan nilai mutu pelayanan C sehingga kinerja pelayanannya kategori kurang baik. Hal ini berarti, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang di harapkan pasien rawat jalan bagian Instalasi Rawat Jalan.

Kualitas pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Utama dalam Febriani, 2012).

Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2012). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan

harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas. Ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mendorong para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan laba (Rahmatika, 2010). Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya.

Setiap rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada apa yang dilakukan oleh pesaing (Rahmani, 2014). Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Pohan, 2016).

Penelitian terkait kepuasan pasien memang sudah banyak, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah faktor yang memengaruhi diadopsi dari Nursalam 2014 serta tempat dan waktu penelitian yaitu dilakukan di rawat jalan Poli Hematologi Onkologi Medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada tahun 2019 yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Berdasarkan studi literatur dan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin mengetahui lebih jelas faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dengan melakukan survey

menggunakan kuesioner dan sampel yang lebih besar untuk mengetahui secara keseluruhannya.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya 2019?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya 2019.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.
2. Menganalisis faktor Pengalaman terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

3. Menganalisis faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dapat dijadikan landasan pengetahuan dan literature terkait kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit pemerintahan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Mendapatkan informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

3. Bagi Peneliti

Sebagai ajang untuk mengaplikasikan teori yang didapat saat perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan khususnya perawat sehingga meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.