

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembalipelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017). Masalah kesehatan yang terjadi saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula keinginan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Robbins dkk (2016) menyatakan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas/mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna.

Kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar pelayanan

profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan batasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Depkes 001 dalam Astuti & Kustiyah, 2014). Menurut Azwar (2005) dalam Astuti & Kustiyah (2014), kualitas mutu pelayanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit dapat ditingkatkan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik, apabila dalam menjalankan operasionalnya menggunakan manajemen yang profesional. Manajemen yang diterapkan secara professional memerlukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang baik serta dapat mengkoordinasikan semua kegiatan yang ada di rumah sakit dalam rangka pencapaian tujuan rumah sakit tersebut (DEPKES RI, 1993 dalam Amatiria, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khariatih yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien Puskesmas Tigaraksa Tangerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas, baik Puskesmas Tigaraksa atau Puskesmas Cikupa tergolong masih cukup tinggi. Hal ini berarti bahwa

pelayanan yang di rasakan pasien lebih rendah dari harapan pasien. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Dasmiwrita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 43%. Kepuasan paling tinggi di temukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjangkan oleh kondisi lingkungan bukan oleh pelayanan di poliklinik (Dasmiwrita, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang di laksanakan peneliti kepada beberapa pasien rawat inap RSUD Pindad Turen Kab. Malang pada tanggal 5 juli 2022 didapatkan data bahwa rata-rata pasien dalam satu bulan di ruang rawat inap RSUD Pindad Turen Kab. Malang yaitu  $\pm 200$  orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pertanyaan “apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan di rumah sakit ini?” kepada 5 pasien rawat inap di RS tersebut, didapatkan bahwa 3 pasien merasa puas dengan pelayanan perawat, 1 pasien merasa sangat puas, dan 1 lainnya tidak puas dengan skill perawat dikarenakan ketika dilakukan tindakan pemasangan infus kepada pasien tersebut gagal berkali-kali sehingga tangan pasien sakit dan bengkak.

Dari studi pendahuluan di atas masalah tersebut bisa terjadi karena kondisi pasien yang sangat tidak memungkinkan atau bisa juga karena perawat memang kurang dalam skill dan kemampuan, sehingga hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien.

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Rumah sakit memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi pelayanan kepada pelanggan, menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 secara efektif dan konsisten. Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh Rumah Sakit, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada layanan, terutama pasien rawat inap yang mengeluh pada pelayanan keperawatan. Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat. Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan (akbar, 2013).

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Tjiptono, 2011).

Untuk itu Rumah sakit harus menempatkan orientasi pada kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan berupa standar keahlian (profesi) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat

meningkatkan kepercayaan pada pihak pemberi layanan melalui pelayanan yang prima (arianto, 2017).

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Pindad Turen Kab. Malang, dengan judul “Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di rawat inap RSUD Pindad Turen kab. Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Pindad Turen Kab. Malang?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap di RSUD Pindad Turen Kab. Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Di harapkan penelitian ini mampu mengembangkan ilmu Manajemen pelayanan Keperawatan serta dapat memberikan informasi tambahan bagi pendidik untuk mengintegrasikannya dalam pembelajaran terkait dengan ilmu Manajemen Pelayanan Keperawatan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Dengan diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan, menjadi bahan evaluasi untuk membenahan pelayanan kesehatan oleh pihak Rumah Sakit.

#### 2. Bagi Institusi

Sebagai bahan acuan dalam pembelajaran dan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam penulisan tugas akhir, makalah, atau penelitian, serta menambah informasi dan referensi di perpustakaan.

#### 3. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang informasi gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan

