

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yaitu terwujudnya keadaan sehat pada semua pihak. Keadaan sehat dapat terwujud melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Solikhah, 2008).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Mutu pelayanan rumah sakit yang baik yaitu berupaya memenuhi harapan pasien. Salah satunya memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayani dan mendidik masyarakat tentang pelayanan kesehatan dasar serta menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Pohan, 2013).

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Depkes, 2015). Manfaat mutu pelayanan kesehatan penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan kesehatan akan menjadikan organisasi pelayanan kesehatan semakin efisien. Semua orang yang bekerja dalam organisasi pelayanan kesehatan akan selalu bekerja lebih baik dalam suatu sistem yang terus diperbaiki. Hal ini akan menumbuhkan kepuasan kerja, komitmen, dan peningkatan moral profesi pelayanan kesehatan yang akhirnya akan menimbulkan kepuasan pasien (Pohan, 2013).

Masalah atau hambatan yang sering dihadapi oleh rumah sakit. Rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan pelayanan yang diharapkan pasien. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien dan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit (Pohan, 2013).

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien

karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan bagi pasien (Sabarguna, 2008).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif berupa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan pelanggan jasa yang diberikan oleh suatu institusi kesehatan seperti rumah sakit dan lain-lain (Supranto, 2010). Pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Pihak rumah sakit akan menyelesaikan dengan cara penyelesaian masalah yang tepat, diharapkan hubungan di antara keduanya dapat terus terjalin dengan baik sehingga dunia pelayanan kesehatan di Indonesia dapat lebih berkualitas dan melindungi masyarakat (Chantiqueen, 2011).

Kualitas pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien sebagai pihak yang menerima pelayanan kesehatan. Pasien mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka pelayanan rumah sakit tersebut dapat dikatakan baik, demikian sebaliknya, apabila pasien mengatakan tidak puas atau memiliki tingkat kepuasan yang rendah dengan pelayanan rumah sakit, maka pelayanan kesehatan dirumah sakit tersebut dapat dikatakan kurang baik.

Simamora (2010) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desainvisual, suasana dan komunikasi. Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi kerepatan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2010). Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada.

Mumu dkk (2015) dalam penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dari segi aspek jaminan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian baik untuk dimensi jaminan memiliki peluang sebesar 16 kali lebih besar untuk merasa puas

dibandingkan dengan responden yang penilaian tidak baik. Mutu pelayanan rumah sakit yang rendah akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien (Pohan, 2012).

Pasien dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan program BPJS. Program BPJS merupakan program baru yang bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati dkk (2006) tentang gambaran mutu pelayanan di rumah sakit yang menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan salah satu indikator dari kepuasan pasien. Mutu pelayanan sangat penting artinya bagi rumah sakit. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit diharapkan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit tersebut sehingga pasien bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan cepat memperoleh kesembuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien. Responsiveness and High personal contact/cepat tanggap dan tinggi komunikasi yaitu kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dan keluarganya, kemampuan memberikan informasi dan tindakan cepat tanggap.

Fenomena yang terjadi di rumah sakit Bagas Waras Klaten adalah keluhan yang diajukan pasien tidak segera ditangani sehingga menurunkan kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 16%. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Bagian Humas dan Marketing RSUD Bagas Waras Klaten, bahwa selama tahun 2016 jumlah pasien BPJS rawat jalan sebanyak 24.744 pasien dan rawat inap sebanyak 4.632, sedangkan pada bulan Januari tahun 2017 pengguna BPJS untuk rawat jalan sebanyak 2.523 pasien dan rawat inap sebanyak 371 pasien. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan pasien pengguna BPJS di RSD Bagas Waras Klaten. Pasien umum atau selain BPJS juga mengalami peningkatan. Pasien BPJS yang dimaksud dalam penelitian ini ada 2 yaitu BPJS PBI dan Non PBI. Dari fenomena yang ada sebagian besar pasien BPJS yang dirawat di RSD Bagas Waras Klaten adalah BPJS PBI dan Non PBI kelas II dan III, jadi untuk pelayanan terkadang harus antri dan menunggu lama.

Hasil wawancara dengan 10 pasien pengguna BPJS didapatkan bahwa sebanyak 6 pasien (60%) mengatakan dan mengeluhkan tentang prosedur yang masih rumit, ruang tunggu jam buka pelayanan yang kurang tepat, Informasi yang masih kurang jelas dan waktu tunggu yang masih lama. Namun sebanyak 4 pasien (40%) mengatakan bahwa ruang tunggu nyaman dan sikap petugas ramah. Keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan uraian diatas peneliti memilih RSD Bagas Waras Klaten untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, keyakinan, responsif, serta empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RSD Bagas Waras Klaten. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten"

B. Masalah Penelitian

Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yaitu terwujudnya keadaan sehat pada semua pihak. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka rumusan penelitian ini adalah Apakah ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pelayanan keperawatan pada Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten.
- b. Mengetahui Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten
- c. Mengetahui kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten.
- d. Menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya untuk dapat menambah referensi perpustakaan sebagai bahan acuan penelitian yang selanjutnya.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai evaluasi pelayanan dan kepuasan rumah sakit untuk menentukan kebijakan selanjutnya.

3. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan variable-variabel lain

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pernah dilakukan peneliti sebelumnya, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Ningsih (2011) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap *interne* RSUD Dr. M. Zein Painan sebanyak 132, pengambilan sampel secara total sampel. Analisa data menggunakan univariat dan bivariate dengan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada mutu pelayanan kesehatan sebagian besar adalah baik

sebanyak 64% dan tingkat kepuasan adalah baik sebanyak 72%. Analisa bivariate menunjukkan bahwa ada hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap *Interne* RSUD Dr. M. Zein Painanyang ditunjukkan dengan nilai $pval = 0,03$; $\alpha = 0,05$.

2. Berlianty (2013) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Intalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan *Cross Sectional* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna dari semua variabel dengan loyalitas pasien, variabel yang berhubungan yaitu *responsiveness* ditunjukkan dengan nilai $pval = 0,00$; $\alpha = 0,0$, *assurance* ditunjukkan dengan nilai $p = 0,03$; $\alpha(0,05)$, *tangibels* ditunjukkan dengan nilai $pval = 0,03$; $\alpha = 0,05$, *empathy* ditunjukkan dengan nilai $pval = 0,03$; $\alpha = 0,05$, *reliability* ditunjukkan dengan nilai $pval = 0,01$; $\alpha = 0,05$.
3. Sulistiyanto (2010), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Gombong”. Jenis penelitiannya adalah survei dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah pasien rawat inap di PKU Muhammadiyah Gombong. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan adalah baik sebanyak 64% dan kepuasan pelayanan pasien dalam kategori baik sebanyak 67%. Hasil penelitian ini secara bivariate adalah ada hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat korelasi rendah antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $pval = 0,001$; $\alpha = 0,05$.

Penelitian yang akan dilakukan tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di RSD Bagas Waras Klaten. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, teknik *sampling* yang akan digunakan adalah *purposive sampling* dan analisis data menggunakan *Spearman Rank*