

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.47 Tahun 2018). Rumah sakit saat berada era globalisasi menuntut pola pikir secara global, sehingga pelayanan rumah sakit yang diterima pasien sangat menentukan citra pelayanan rumah sakit. Keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia sangat mempengaruhi, apabila petugas memberi pelayanan yang tidak memuaskan pasien, citra dan kepuasan pasien jelek ( Zebua, 2016).

Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh rumah sakit, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dilakukan rumah sakit telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih ada perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Terciptanya kepuasan pelanggan yang diharapkan, akan memberikan efek yang positif terhadap kelangsungan kegiatan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya.

Tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan kesehatan akurat sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan secara rutin, teratur, terukur, akurat dan berkesinambungan.

Pemberian pelayanan secara *excellen service* di rumah sakit akan menaikkan citra rumah sakit dan kenaikan benefit rumah sakit.

Kepuasan pelanggan dipandang sebagai unsur penentu baik buruknya sebuah rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerjanya atau hasil produk dan harapan harapannya (Nursalam, 2016). Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter kurang komunikatif dan informatif, lamanya waktu menunggu proses pelayanan pemeriksaan pasien di rumah sakit (Herlambang, 2018).

Apabila pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakannya kepada orang lain (Herlambang, 2018). Apabila harapan pasien sama dengan kinerja pelayanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien 100%, maka

pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien akan merasa kecewa apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Herlambang, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4 %. Penelitian Sari (2014) meneliti tentang mutu pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan di Surabaya menunjukkan bahwa ada 38,1% responden menyatakan kurang puas yaitu cara dokter dalam memeriksa pasien secara teliti. Kepuasan terhadap dimensi mutu mengalami penurunan. Penelitian Kandou, di Manado 2014 responden menyatakan puas sebanyak 53 %. Penelitian Hajjul Kamil, 2010 di Aceh menyatakan kepuasan pasien 40,75 %

Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berdiri sejak tanggal 20 Mei 1899 dan merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Yogyakarta, mempunyai visi sebagai rumah sakit pilihan yang bertumbuh dan memuliakan Allah, menyediakan pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan rawat inap, instalasi gawat darurat, intensive care unit, intensiv cardio care unit dan instalasi rawat jalan yang terdiri dari klinik spesialis dan klinik sub spesialis, dipilih dan dipercaya masyarakat sehingga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien/pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa

yang diharapkan pelanggan akan menimbulkan keluhan atau komplain pelanggan.

Sesuai data awal yang diperoleh dari bagian Hubungan dan Pemasaran (Humas) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ada peningkatan jumlah surat saran pelanggan pada bulan Januari – September 2018 ada 13 surat saran, pada bulan Januari – September 2019 ada 19 surat saran pelanggan, terkait dengan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yaitu dokter spesialis datang terlambat dan tidak tepat waktu, tidak ada informasi jam praktek dokter, waktu menunggu antrian lama 2-3 jam, informasi praktik dokter tidak jelas, pasien tidak diberikan informasi ketika dokter tidak praktik, suster tidak ramah, tidak pernah senyum hangat kepada pasien, tidak ada informasi mulai praktek dokter hingga selesai praktek sehingga menunggu lama, kurangnya fasilitas umum seperti ruang tunggu tidak nyaman, panas, tidak ada sabun di toilet. Penurunan jumlah kunjungan pasien pada Januari - September tahun 2018 total kunjungan 160.329 pasien, pada Januari - September tahun 2019 total kunjungan 132.143 pasien. Adanya penurunan target kunjungan rawat jalan yaitu pada tahun 2018 target kunjungan rata-rata 721 pasien/hari, pada tahun 2019 rata-rata kunjungan 642 pasien/hari. Adanya penurunan target pelayanan rawat jalan pada tahun 2018 ada 103%, pada tahun 2019 ada 91.74%. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta semester II tahun 2018, Jumlah

responden 200, dengan nilai Interval Konversi 76,34%, kategori pelayanan baik, hasil ini belum memenuhi target yang ditetapkan yaitu 95% (Kemenkes, 2016). Hasil wawancara kepada 20 pasien yang diperiksa di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, didapatkan 8 pasien (40%) mengatakan sangat puas karena merasa cepat mendapat pelayanan pendaftaran, cepat dalam pemeriksaan dokter dan tidak menunggu lama, 4 pasien (20%) mengatakan sangat tidak puas karena menunggu pemeriksaan dokter lama lebih dari 3 jam, 8 pasien (40 %) mengatakan tidak puas karena lama menunggu antrian pemeriksaan dokter, dokter terlambat datang.

Sesuai masalah yang ada, peneliti melakukan penelitian Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.

#### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kesehatan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020 ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pasien Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta meliputi distribusi frekuensi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien meliputi indikator pelayanan kesehatan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi di dalam meningkatkan kepuasan pasien atau pelanggan

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan (Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta).

Menambah wawasan dan sebagai referensi Mahasiswa.

3. Perawat dan Petugas Kesehatan

Menambah wawasan dan masukan bagi para perawat dan petugas kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS Bethesda Yogyakarta, agar mampu meningkatkan pelayanan, sehingga kepuasan pasien meningkat.

4. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta.

STIKES BETHESDA YAKKUM

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1

### Daftar Penelitian Kepuasan Pasien

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit H.S Samsoeri Mertojoyo Surabaya Tahun 2014	Amelia Kurnia Sari, Ratna Dwi Wulandari	Deskriptif <i>Cross Sectional</i> Teknik sampel yang digunakan adalah metode analitik uji statistik regresi linier. Teknik sampel <i>Stratified random sampling</i> . Memberikan penilaian dengan kuesioner dan wawancara	Kepuasan terhadap dimensi mutu pelayanan mengalami penurunan di Instalasi Rawat Jalan. Pengaruh penilaian pasien tentang faktor RS meliputi ketrampilan, sikap, perilaku daya tanggap, waktu tunggu dan fasilitas.	Pada penelitian ini dan yang akan dilakukan sama sama menggunakan metode Deskriptif, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , , Pengumpulan data dengan metode kuesioner.	<p>Pada penelitian ini dengan teknik <i>stratified random sampling</i></p> <p>Pada penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan tehnik <i>Accidental Sampling</i></p> <p>Waktu, tempat dan subyek penelitian</p>



No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2.	Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Za Banda Aceh tahun 2010.	Hajjul Kamil	Jenis penelitian <i>Deskriptif</i> dengan desain <i>Cross Sectional Study</i> . Teknik sampling <i>Total Sampling</i>	Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUD ZA Banda Aceh dengan menggunakan <i>Index of Patients Satisfaction</i> adalah 40,75%. Terdapat 59,244% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh.	Pada penelitian ini sama menggunakan pendekatan <i>Cross Sektional</i> . Jenis penelitian <i>Deskriptif</i> .	<p>Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode <i>Accident Sampling</i></p> <p>Waktu penelitian, subyek dan tempat penelitian.</p>

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3	Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, 2014	Aulia Nur Hidayat, Chriswardani Suryawati, Ayun Sriatmi	Jenis Penelitian Kuantitatif, yaitu <i>explanatory research</i> , Pendekatan <i>Cross Sectional</i> , teknik pengumpulan data <i>Accidental Sampling</i> , alat ukur kuesioner dengan wawancara, dan dokumentasi.	Terdapat 67 % menyatakan puas, 33 % menyatakan tidak puas. Rata rata kepuasan 36,4%. Tidak ada hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung.	Sama menggunakan pendekatan <i>Cross Sectional</i> , Teknik <i>Accidental sampling</i> , alat ukur kuesioner.	Jenis penelitian ini Kuantitatif <i>Explanatory research</i> , cara pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi.  Penelitian yang akan dilaksanakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif.  Waktu, tempat dan subyek penelitian.

No	Judul dan Tahun Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
4	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi Tahun 2014	Aida Andriani	Jenis penelitian ini adalah Survei Analitik pendekatan <i>cross sectional</i> Teknik sampling <i>Accidental Sampling</i> Pengumpulan data dengan kuesioner <i>Uji Chi Square</i>	65 reponden, 58,5% mendapat kepuasan mutu pelayanan tinggi. 36,9% mendapatkan kepuasan mutu pelayanan rendah. Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Boleh Bukittinggi tahun 2014	Sama menggunakan desain <i>Cross sectional</i> , tehnik <i>Accidental Sampling</i>	Jenis Penelitian ini adalah <i>survei Analitik</i> . Penelitian yang akan dilaksanakan jenis penelitian Deskriptif Kwantitatif.  Waktu, tempat dan subyek penelitian