

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik sendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan social ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-Undang Nomer 44 Tahun 2009).

Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan di rumah sakit yang merawat penderita tinggal sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan atau rumah sakit (Patria J, 2009). Pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit erat kaitannya dengan beberapa aspek diantaranya ada dokter, perawat atau petugas kesehatan, hubungan antara manusia, kemanusiaan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan dan biaya pengobatan. Dalam aspek tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja pelayanan dari unsur-unsur yang ada di rumah sakit.

Pengukuran kinerja pelayanan rumah sakit dapat di ketahui melalui beberapa indikator, salah satu indikator yang sering digunakan adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal (Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 43 Tahun 2016).

Indikator mutu pelayanan tersebut digunakan untuk menggambarkan Besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses hasil dan manfaat pelayanan perbaikan dan evaluasi di Rumah Sakit Islam Surabaya. Standart ideal untuk tingkat kepuasan rawat inap adalah  $\geq 90\%$  artinya rumah sakit dimanfaatkan dengan baik oleh pelanggan atau masyarakat bila kepuasan pelanggannya mencapai  $\geq 90\%$  (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2009).

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan institusi jasa yang besar, artinya rumah sakit ini di tuntutan untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, dan juga harus mempertahankan kualitas pelayanan untuk menjaga kelangsungan proses bisnis rumah sakit tersebut .sebagai penyedia berbagai macam pelayanan kesehatan bagi konsumen, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus di penuhi oleh Rumah Sakit Islam Surabaya. Kenyataan pada indikator kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya di katakan belum tercapai, karena capaian pada tahun 2016-2018 belum sesuai dengan standar, target yang telah ditentukan rumah sakit. Hal tersebut bisa

di lihat dari data Indikator Kepuasan Pelanggan rumah sakit pada tahun 2016- 2018 sebagai berikut:

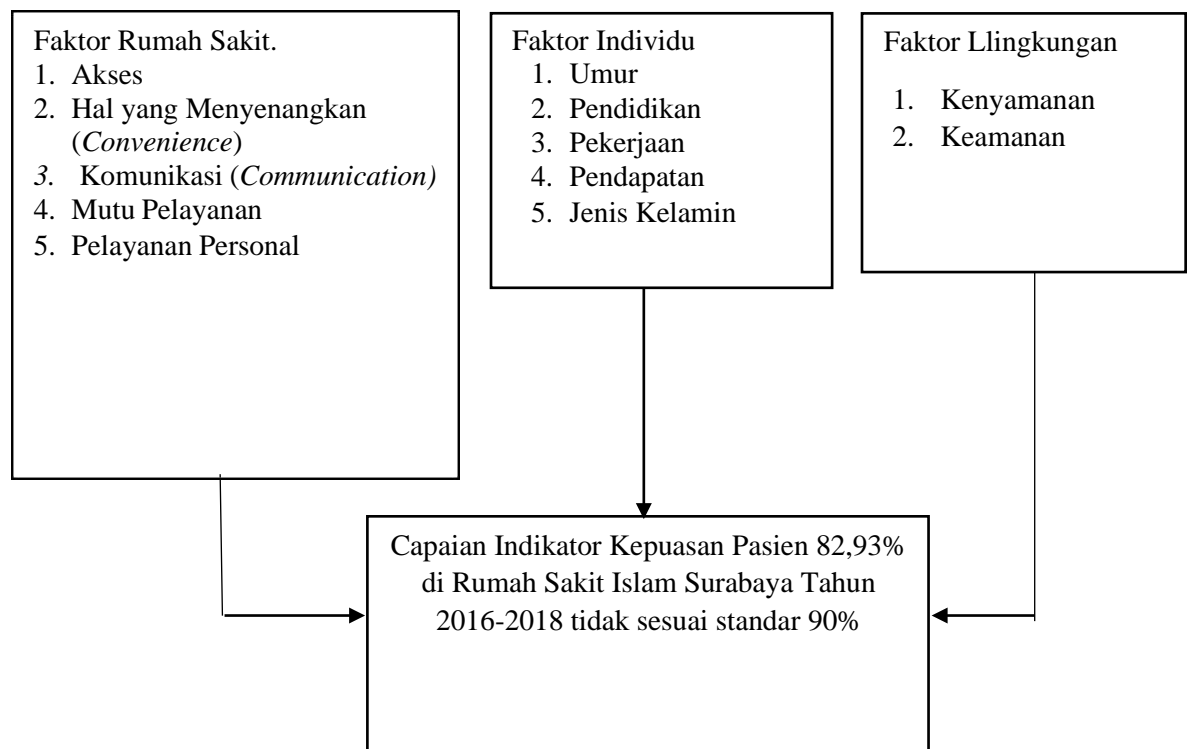
Tabel 1.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam, Surabaya Tahun 2016, 2017 dan 2018

No	Tahun	Capaian Kepuasan Pasien Instalasi Rawat inap	Standar / Indikator Kepuasan Pasien	Keterangan
1	2016	88,80%	≥90%	Belum tercapai
2	2017	80%		
3	2018	80%		
Rata-rata		82.93%		

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2016 kepuasan pasien rawat inap sebesar 88,80% pada tahun 2017 kepuasan pasien rawat inap sebesar 80%, sedangkan kepuasan pasien rawat inap pada tahun 2018 adalah 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa belum tercapainya Indikator Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap dengan rata-rata sebesar 82.93% pada tahun 2016-2018 .Hasil tersebut merupakan nilai pencapaian kurang dari standart kepuasan pasien rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 yaitu sebesar ≥90%. Kepuasan yang belum mencapai standar akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien, pendapatan rumah sakit akan menurun dan, rata-rata seorang pelanggan yang tidak puas akan menceritakan masalahnya kepada orang lain.

### Kajian masalah

Belum tercapainya indikator kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap dengan rerata sebesar 82.93% pada tahun 2016-2018 yang di pengaruhi oleh beberapa factor yaitu faktor rumah sakit, faktor individu, faktor lingkungan :



Gambar 1.1 Modifikasi dari Patrick J. Skeleton dalam Djoko Wijono, 2008

Sesuai Gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa kajian masalah di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya adalah belum tercapainya indikator kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya dengan rerata 82,93%. Kepuasan pasien digunakan untuk mengukur seberapa berhasil rumah sakit tersebut menciptakan suatu pelayanan yang diharapkan dan diinginkan oleh pasien. Kurangnya standar ideal kepuasan pasien di Instalasi

Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya kemungkinan diSE pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:(Patrick J Skeleton)

Faktor Rumah Sakit:

1. Akses (*Access*) : kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan  
Semua hal yang mempengaruhi kepuasan, kemudahan dalam berjanji dengan telepon, kemudahan dalam berjanji dengan seseorang, lama penantian sebelum bertemu *provider*.
2. Hal yang menyenangkan (*Convenience*)  
Hal yang menyenangkan sebagai, tingkat baik buruknya sesuatu. Sehingga hal yang menyenangkan dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga hal yang menyenangkan merupakan ukuran relatif kebaikan. Hal yang menyenangkan adalah lokasi pusat pelayanan kesehatan yang dikunjungi, jam berkunjung, parkir artinya didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur.
3. Komunikasi (*Communication*)  
Penjelasan *provider* tentang problem kesehatan yang dialami, penjelasan *provider* tentang prosedur pemeriksaan medis dan laboratorium, penjelasan tentang resep obat yang diberikan, penjelasan tentang tindakan medis yang diminta, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi

#### 4. Mutu Pelayanan Kesehatan yang Diterima

Ketelitian *provider* dalam pemeriksaan kesehatan, jumlah waktu yang digunakan *provider* bersama pasien, ketelitian dalam pengobatan yang diterima, kerjasama tim antara *provider* dan perawat, keseluruhan mutu pelayanan dari *provider* pelayanan kesehatan, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi kepuasan dari segi mutu pelayanan kesehatan, apabila mutu pelayanannya baik maka tingkat kepuasannya meningkat sebaliknya kalau mutu pelayanannya kurang maka tingkat kepuasannya rendah.

#### 5. Pelayanan Personal

Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan *provider* meliputi, persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan perawat, Persahabatan dan sopan santun yang diperlihatkan resepsionis, penghargaan yang diperlihatkan *provider* pelayanan personal merupakan faktor rumah sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standar dikarenakan pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan pelayanan personal. Apabila *provider*nya sopan santun maka tingkat kepuasannya meningkat, jika *provider*, tidak bersikap sopan santun maka tingkat kepuasannya rendah.

#### Faktor Individu:

##### 1. Umur

Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati jika usia dewasa akhir (36-45 tahun) maka mempengaruhi dengan rendahnya kepuasan. Jika usia dewasa awal (26-35 tahun) kepuasan akan meningkat

##### 2. Pendidikan

Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Menurut (Depkes RI,2009) pendidikan mempengaruhi kepuasan, kepuasan, jika pendidikanya rendah maka tingkat kepuasannya berbeda dengan pendidikanya tinggi.

##### 3 Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah kelas atau kelompok yang terbentuk sebagai sarana atau sebagai akibat digunakannya proses reproduksi seksual untuk mempertahankan keberlangsungan itu. Sebagai tambahan, sering kali tampak ciri-ciri sekunder yang terjadi seperti manusia (Depkes RI,2009). Jenis kelamin merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standartr di karenakan ada sebageian pasien yang tidak menginginkan satu kamar dengan lawan jenisnya

#### 4. Pekerjaan

Pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Istilah pekerjaan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang (Depkes RI,2009). Pekerjaan merupakan faktor konsumen yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien kurang dari standart dikarenakan pekerjaan berhubungan dengan biaya. Jika pekerjaan mendapatkan gaji perbulan yang kurang dari biaya pelayanan yang diingankan, secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan.

#### 5. Pendapatan

Tingkat pendapatan masyarakat juga berpengaruh pada pemilihan institusi pelayanan kesehatan yang ada. Masyarakat akan memilih yang tarifnya sesuai dengan tingkat pendapatan.

### Faktor Lingkungan

#### 1. Kenyamanan

Kenyamanan adalah pengalaman yang diterima oleh seseorang dari suatu intervensu. Hal ini merupakan pengalaman langsung dan menyeluruh ketika kebutuhan fisik, psikopiritual,sosial, dan lingkungan terpenuhi (Peterson & Bredow, 2008) kenyamanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

#### 2. Keamanan

Keamanan adalah keadaan atau kondisi bebas dari gangguan fisik maupun pshikis terlindunginya keselamatan jiwa dan terjaminnya harta benda dari segala macam ancaman gangguan dan bahaya (Awaloedin



Djamin, 2004) keamanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

### **Batasan Masalah**

Berdasarkan kajian masalah, dapat dijelaskan bahwa belum tercapainya Indikator kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya. Pada penelitian ini peneliti hanya berfokus pada factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor rumah sakit dan faktor Individu Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

### **Tujuan.**

#### **Tujuan Umum**

Menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor rumah sakit dan faktor individu di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya

#### **Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan berdasarkan faktor akses di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor hal menyenangkan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor komunikasi di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya

4. Mengidentifikasi faktor Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya
5. Mengidentifikasi faktor pelayanan personal di Instalasi Rawaat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya
6. Mengidentifikasi Faktor Individu pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam meliputi umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jenis kelamin

### **Manfaat**

#### **Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yaitu sebagai penambah pengetahuan dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kepuasan pasien, dan peneliti bisa mengetahui faktor penyebab tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

#### **Manfaat Bagi Rumah Sakit**

1. Dapat digunakan sebagai bahan perbaikan pada layanan kesehatan Rumah Sakit Islam Surabaya
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit Islam Surabaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan bagi pasien.

#### **Manfaat bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan bagi akademik dan program S1 Administrasi Rumah Sakit