

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Menurut Mubarak (2009), pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013)

Menurut Hayati (2010) faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak merasa puas contohnya : pasien menunggu lama, pemberi jasa pelayanan tidak ramah, ketrampilan yang kurang maka pasien merasa tidak puas sehingga menurunkan jumlah kunjungan.

Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain aspek kualitas perawatan yang diterima. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien termasuk didalamnya adalah kinerja perawat, meliputi kompetensi petugas, konsultasi yang teliti, tidak ada kesalahan prosedur dan pelayanan tepat waktu (Polan 2007). Salah satu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit yang memiliki kompleksitas masalah keperawatan yang tinggi adalah di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Sebagai pintu masuk utama pasien, maka perawat di IGD harus memberikan kinerja yang baik demi memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Stuart (2007) yang dikutip oleh Suryani (2010) menjelaskan penelitian di Amerika Serikat tentang kepuasan

pelayanan pasien di IGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke IGD, diketahui enam orang (60%) mengeluhkan tentang pelayanan perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang relatif lama dan fasilitas/alat yang ada serta pegawai yang masih kurang. Sementara empat orang lainnya (4%) mengatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit. Kemudian diketahui pula pegawai yang bertugas kurang menanggapi keluhan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien gawat darurat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kaban dkk (2015) mengenai kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado didasarkan pada pendapat Rotty (2009) yang menyatakan pentingnya penelitian tentang daya tanggap, yaitu untuk melihat kepuasan pasien dalam pelayanan yang cepat dan tepat. Pentingnya penelitian tentang jaminan pelayanan yaitu untuk melihat kepuasan pasien terhadap kesopanan santunan dan kemampuan pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Pentingnya penelitian tentang bukti langsung yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal sedangkan empati penting diteliti untuk melihat kepuasan pasien terhadap perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada para pasien dengan memahami keperluan pasien.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan, daya tanggap, dan perhatian perawat terhadap kepuasan pasien. Variabel kehandalan merupakan yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Sedangkan variabel bukti fisik dan jaminan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin merupakan salah satu rumah sakit umum yang ada di daerah Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Visi dari Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh adalah “Terwujudnya pelayanan prima (Excellent Service) bagi masyarakat di tahun 2015” , serta memiliki misi yang salah satunya adalah mengembangkan dan

meningkatkan kualitas Sumber daya manusia. Berarti sudah menjadi sesuatu yang wajar jika penelitian mengenai kualitas pelayanan oleh tenaga medis di rumah sakit ini sangat diperlukan.

Pengukuran pencapaian sasaran dinilai berdasarkan hasil kegiatan dilaksanakan berdasarkan indikator sasaran yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin meliputi sasaran dengan melihat pencapaian sasaran peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan melihat prosentase kepuasan pasien. Dari Laporan Kinerja Tahunan (LAKIP) Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh diperoleh data yang menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan terhadap 76 pasien instalasi gawat darurat pada tahun 2015 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 98,54 % dari target standar pelayanan minimal (SPM) sebesar > 70%, sehingga pencapaian sasaran untuk tingkat kepuasan pasien rawat jalan sudah melebihi SPM. Hasil ini sama dengan tahun 2014.

Melalui surat pengantar No. 070/328-Litbang/RSAS, peneliti telah melaksanakan studi pendahuluan pada tanggal 31 Agustus 2017 . Hasil dari studi pendahuluan ini adalah diperolehnya data jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh yaitu pada tahun 2014 sebanyak 22.657, tahun 2015 sebanyak 22.800, dan sebanyak 30.381 pasien pada tahun 2016. Artinya selama tiga tahun terakhir telah terjadi peningkatan jumlah pasien.

Sejak diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional melalui BPJS kesehatan per 1 Januari 2014, secara bertahap terjadi peningkatan jumlah pasien yang berobat ke Rumah Sakit Ansari Saleh. Hal ini disebabkan karena sistem pelayanan berjenjang yang diberlakukan oleh BPJS untuk fasilitas layanan kesehatan (sistem rujukan). Dengan sistem rujukan ini, maka pasien akan mendapatkan layanan kesehatan pertama di Puskesmas/ Dokter Keluarga yang telah ditentukan, kemudian apabila diperlukan pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan lain yaitu Rumah sakit. Untuk area Banjarmasin dan sekitarnya, rumah sakit yang ditunjuk untuk rujukan tingkat 2 adalah RSUD Ansari Saleh. oleh karena itu, hampir seluruh wilayah Banjarmasin dan sebagian Batola pelayanan lanjutannya tertuju ke rumah sakit Ansari Saleh yang mengakibatkan terjadi

peningkatan jumlah kunjungan pasien yang signifikan (Web Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh, 2014).

Berdasarkan deretan informasi tersebut, muncul pertanyaan apakah peningkatan jumlah kunjungan di IGD memang dikarenakan oleh kualitas pelayanan yang baik, mengingat visi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh terkait pelayanan prima. Atau peningkatan tersebut hanya sebagai dampak dari munculnya kebijakan BPJS. Selain itu, apakah data yang disampaikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh mengenai tingkat kepuasan pasien IGD yang melebihi SPM merupakan kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan keperawatan atau mungkin saja terkait fasilitas lain. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mencari tahu apakah ada hubungan antara peningkatan kunjungan yang terjadi dengan kepuasan pasien atas pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh, khususnya di bagian pelayanan keperawatan. Penelitian ini kemudian diberi judul Hubungan pelayanan perawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian apakah ada hubungan pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan Pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- 1.3.2.1. Mengidentifikasi Pelayanan keperawatan prima di RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin;

1.3.2.2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin;

1.3.2.3. Mengidentifikasi hubungan pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi rumah sakit dalam peningkatan layanan keperawatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diharapkan.

1.4.2 Manfaat Bagi Organisasi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan yang ada di Indonesia (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) bahwa peningkatan layanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara profesional.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun skripsi akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait layanan keperawatan di rumah sakit, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.4 Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui layanan keperawatan yang ada di rumah sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

1.5 PENELITIAN TERKAIT

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terkait

No	Judul/Peneliti	Tujuan	Metodologi	Hasil
1.	Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (Winston I. Kaban, G. D. Kandou. S., L. H. V. J. Lapijan, 2015)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui factor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado	metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study. Jumlah sample 96 pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat RSUP. Prof. Dr. R.D Kandou Manado. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini dengan metode purposive sampling menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reabilitas. Data yang didapat selanjutnya dilakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji regresi linier berganda pada $\alpha=5\%$	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel kehandalan (nilai $p = 0.001$), daya tanggap (nilai $p = 0,015$), perhatian (nilai $p = 0,001$). Pada penelitian ini juga menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel bukti fisik (nilai $p = 0.065$), dan jaminan (niali $p = 0,682$) dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat didapatkan bahwa kehandalan (reliability) dimana variabel ini yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado Persamaan : Persamaan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien. Perbedaan : Pada penelitian ini ditekankan pada faktor faktor kepuasan pasien saja Selain itu juga penelitian ini berbeda waktu dan tempat penelitian.
2	Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung (Tomsal Siboro, 2014)	melihat gambaran tentang hubungan antara pelayanan perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung	metode deskriptif korelasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 128 pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Sampel yang digunakan adalah 30 pasien yang dipilih secara <i>purposive sampling</i> . Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner terdiri	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perawatan di UGD Rumah Sakit Advent Bandung adalah bagus. Para pasien merasa puas dengan pelayanan perawatan di UGD Rumah Sakit Advent Bandung. Ada hubungan yang kuat antara pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien. Persamaan : Persamaan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien Perbedaan : Perbedaannya adalah pada penelitian ini hanya focus dengan pelayanan saja tidak dengan pelayan primanya.

			dari 22 pernyataan mengenai kepuasan pasien dan 23 pelayanan keperawatan yang sebelumnya dilakukan <i>Content Validity</i>	
3	Hubungan pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember; (Dian Wahyuni Desimawati, 2013)	mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember.	Desain penelitian survey analitik pendekatan cross sectional. Populasi adalah pasien rawat inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Puskesmas Sumber Sari menggunakan kuesioner yang berisi 5 indikator yakni perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab untuk pengumpulan data, sehingga data yang diperoleh adalah data primer. Uji validitas dan reabilitas menggunakan Pearson Product Moment dan Alpha Cronbach.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitungan uji statistik dengan Chi Square didapatkan Pvalue= 0,018 yang berarti H_0 gagal ditolak Persamaan : Pada penelitian ini sama sama mau mengetahui apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Perbedaan : Pada penelitian ini variabelnya lebih focus dengan 5. Perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama dan tanggung jawab, Pada penelitian ini melakukan tempat penelitian di puskesmas
4	Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di instalasi	mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di di	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sample penelitian adalah pengunjung IGD	Hasil penelitian (1) tingkat kenyataan pasien sebagian besar adalah puas, (2) tingkat harapan pasien sebagian besar adalah sangat puas, (3) dimensi pelayanan yang

	<p>gawat darurat rumah sakit umum daerah sukoharjo</p> <p>(Hagus Wiyono, 2016)</p>	<p>Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo.</p>	<p>RSUD Sukoharjo yakni sebanyak 100 responden dengan teknik Accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan uji importance performance analysis (IPA) dan uji kesenjangan/gap.</p>	<p>harus ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo adalah perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.</p> <p>Kesimpulan: tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Sukoharjo adalah sedang yaitu pada dimensi daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan berwujud (tangible), dan empati (empathy), sedangkan pada dimensi keandalan (reliability) adalah sangat puas.</p> <p>Persamaan Pada penelitian ini sama sama meneliti tingkat kepuasan pasien pasien ruang IGD</p> <p>Perbedaan Pada penelitian ini menggunakan Accidental sampling.</p>
5	<p>Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Sukardjo, Rita Kartika Wati, Moh Abdul Rouf, Rahmatika Hidayati,</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang</p>	<p>Bentuk penelitian ini menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>(potong lintang). Data yang diperoleh berupa data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya sebanyak 88 responden. Cara pengambilan sampel total</p>	<p>Berdasarkan hasil analisa diperoleh bahwa dari 264 responden penelitian menunjukkan 260 responden (98,5%) mengatakan mutu pelayanan keperawatan baik, 4 responden (1,5%) mengatakan mutu pelayanan keperawatan cukup, sebanyak 167 responden (63,3%) mengatakan puas, 95 responden (36,0%) mengatakan sangat puas, dan 2 responden (0,8%) mengatakan biasa. Didapat p-value 0,000 dan r sebesar 0,549.</p> <p>Persamaan : Pada penelitian ini mutu pelayanan sama sama mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.</p>

	2012)		populasi pada bulan januari 2012 sebanyak 777 orang. Dari jumlah total populasi didapatkan sampel penelitian sebanyak 264 responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.	Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> (potong lintang). Dan waktu penelitian juga berbeda.
--	-------	--	---	---