

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Kualitas jasa yang akan disediakan harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya yaitu pasien dan keluarga agar pasien mendapatkan kepuasan (Muninjaya, 2004)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas di persepsikan klien dan keluarga sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan klien. Klien mengharapkan penghargaan atas uang yang mereka berikan dan mengharapkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan (Nurachmah, 2001)

Kepuasan pasien adalah multidimensi yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan kesehatan, seberapa baik dan sejauh mana harapan dan kepuasan pasien terpenuhi. Ukuran kinerja kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pelayanan kesehatan. Sebuah tinjauan kesehatan literatur menunjukkan bahwa data kepuasan pasien dapat berfungsi sebagai indikator kualitas layanan. Hal ini juga dapat digunakan untuk menilai

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Kualitas jasa yang akan disediakan harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya yaitu pasien dan keluarga agar pasien mendapatkan kepuasan (Muninjaya, 2004)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas di persepsikan klien dan keluarga sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan klien. Klien mengharapkan penghargaan atas uang yang mereka berikan dan mengharapkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan (Nurachmah, 2001)

Kepuasan pasien adalah multidimensi yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan kesehatan, seberapa baik dan sejauh mana harapan dan kepuasan pasien terpenuhi. Ukuran kinerja kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pelayanan kesehatan. Sebuah tinjauan kesehatan literatur menunjukkan bahwa data kepuasan pasien dapat berfungsi sebagai indikator kualitas layanan. Hal ini juga dapat digunakan untuk menilai

kinerja program layanan kesehatan. Dengan demikian, diharapkan bahwa pasien yang puas dengan layanan kesehatan lebih mungkin untuk terus menggunakan layanan tersebut dan menjaga hubungan dengan pelayanan kesehatan (Afolabi *et al*, 2012).

Penelitian Yesilada dan Ebru (2010) dalam *African Journal of Business Management* yang menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan berpengaruh sebesar 94,7% terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari penelitian yang dilakukan Kutney *et al* (2011) tentang hubungan antara perawat dengan pasien menyatakan bahwa lebih dari rata-rata jumlah pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Banyak keluhan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan seperti pada hasil penelitian untuk RSUD Bengkulu oleh Yunus M., tahun 2006, berdasarkan empat belas indikator menunjukkan bahwa katagori indeks kepuasan tidak baik tertinggi ditunjukkan oleh indikator keadilan mendapatkan pelayanan (92,0%), sementara katagori kurang baik tertinggi ditunjukkan indikator kepastian jadwal pelayanan (86,0%). Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan setelah dikonversi yaitu, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan adalah tidak baik.

Hasil penelitian Mardiah (2007) tentang kepuasan pasien yang dilakukan dirumah RSUD Sigil Sumatera Utara didapatkan hasil pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Distribusi kepuasan pasien rawat inap sebesar 53,2% menyatakan pasien puas, sedangkan 46,8%

pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Dilihat dari penelitian Soroso (2011) tentang indeks kepuasan pasien suatu rumah sakit swasta di Purwokerto di dapatkan hasil predikat B dalam penilaian kepuasan pasien yaitu sebesar 74% pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dari data kepuasan terdapat hasil yang signifikan dalam penilaian kepuasan pasien terhadap masing-masing rumah sakit yaitu rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri. Kepuasan pasien berbeda-beda atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit negeri.

Menurut Siregar (2003), berdasarkan kepemilikannya rumah sakit dibagi menjadi dua, yaitu rumah sakit pemerintah atau negeri dan rumah sakit sukarela atau swasta. Rumah sakit pemerintah terdiri atas rumah sakit yang dikelola oleh Departemen Kesehatan, rumah sakit pemerintah daerah, rumah sakit militer, dan rumah sakit BUMN. Rumah sakit sukarela atau swasta terdiri atas rumah sakit hak milik, dan rumah sakit nirlaba. Rumah sakit hak milik adalah rumah sakit bisnis yang tujuan utamanya adalah mencari laba (profit). Sedangkan rumah sakit nirlaba mencari laba sewajarnya saja, dan laba yang diperoleh rumah sakit ini digunakan sebagai modal peningkatan sarana fisik, perluasan dan penyempurnaan mutu pelayanan untuk kepentingan penderita. Secara garis besar baik rumah sakit hak milik maupun rumah sakit nirlaba sama-sama mencari keuntungan. Sehingga untuk mendapatkan keuntungan, yang mereka

upaya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang semakin baik dan berkualitas tentunya kepuasan pasien juga akan diperoleh para pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Hal itulah yang menjadi penyebab kenapa sampai saat ini masyarakat masih mendikotomikan rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta.

Kepuasan pasien adalah salah satu tolak ukur untuk melihat suatu kualitas pelayanan kesehatan. Data kepuasan pasien dilaporkan langsung oleh pasien dan dapat menjadi alat berharga untuk menentukan kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. *The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)* survei memungkinkan untuk menilai kepuasan pasien dan secara resmi dimasukkan dalam evaluasi rumah sakit (Petter *et al*, 2012).

*The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System (HCAHPS)* memiliki 8 komponen. 8 komponen survei tersebut diantaranya yaitu: 1) komunikasi perawat, 2) komunikasi dokter, 3) lingkungan rumah sakit, 4) manajemen nyeri, 5) komunikasi pengobatan (farmasi), 6) informasi kepulangan *discharge planning*, 7) keseluruhan rumah sakit, 8) kesediaan pasien merekomendasikan rumah sakit tersebut pada teman atau keluarga (Squires, 2012).

Kepuasan pasien sangatlah penting karena kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas.

Ketidakpuasan tersebut mengakibatkan pasien memilih untuk menggunakan jasa lain sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien erat kaitannya dengan suatu kualitas pelayanan.

Dilihat dari data latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “ Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS Di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri Di DIY”. Mengingat dari sepengetahuan peneliti belum ada yang melakukan penelitian dengan permasalahan diatas.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut: “ Adakah Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri di DIY.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Ilmu Keperawatan**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan khususnya dalam melakukan tindakan keperawatan sehingga dapat meningkatkan sistim

pelayanan keperawatan di rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap sistem pelayan keperawatan rumah sakit.

2. Bagi bidang penelitian

Hasil penelitian digunakan sebagai acuan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan di rumah sakit.

3. Bagi institusi rumah sakit

Hasil penelitian dapat memberi informasi tentang kepuasan pasien terhadap tindakan keperawatan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

4. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Senopati Bantul.

#### **E. Penelitian Terkait**

Penelitian sebelumnya tentang tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh beberapa peneliti, antara lain:

1. Damayanti (2000), "Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dalam hal kemampuan, ketanggapan dan hubungan interpersonal perawat di IRNA I dan II RSUD Dr. Sardjito Yogyakarta". Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasilnya adalah: kualitas pelayanan keperawatan dari setiap variabel secara kumulatif

pada kualitas tinggi sehingga rata-rata tingkat kepuasan responden mengatakan puas. Pengaruh pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien secara korelasi menunjukkan adanya signifikan, artinya bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan keperawatan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur tingkat kepuasan pasien.

2. Wulan (2010), "Hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta". penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Hasilnya adalah: hubungan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah dengan mutu pelayanan yang baik yaitu sebesar 81,5% responden menyatakan puas. Perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel yang di gunakan dan metode yang digunakan. Persamaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian.



3. Ikhsan (1998), "Kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan medis dan fasilitas fisik RSUD Kodya Yogyakarta". Penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien terhadap beberapa hal meliputi pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien untuk pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan dalam kategori sedang. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel yang diteliti, lokasi penelitian dan juga alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama mengukur tingkat kepuasan pasien.