

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah pelayanan yang sangat berpengaruh bagi kehidupan manusia dan juga bagian dari kebutuhan fisiologis yang harus dipenuhi. Kebutuhan fisiologis menurut Andina dan Yuni (2017) adalah kebutuhan yang sangat primer dan harus terpenuhi dalam kehidupan sehari-hari untuk menyeimbangkan fungsi biologis demi kelangsungan hidup manusia.

Manusia adalah makhluk sosial yang sudah sejak lahir memiliki sifat ketidakpuasan terhadap semua aspek salah satunya dalam pelayanan kesehatan. Pada dasarnya pelayanan kesehatan merupakan interaksi antara individu dan individu lain yang saling mempengaruhi dalam penyediaan pelayanan kepuasan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Sesuai dengan teori menjelaskan bahwa tingkat kepuasan terdiri dari beberapa faktor diantaranya kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual (Nursalam; 2015

Seseorang yang merasa senang berasal dari perbandingan antara aktivitas yang dilakukan dan merupakan suatu prosedur yang dikatakan kecemasan (Nursalam; 2011). Kepuasan pelanggan juga dikatakan sebagai respon terhadap tingkat ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan setelah aktivitas yang sesuai dengan prosedur kinerja pelaksanaannya (Feddy Rangkuti; 2006). Kepuasan

pasien merupakan sebuah indikator yang menjadi standar dari rumah sakit juga merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Pelayanan kepuasan pasien yang tidak baik dapat berdampak terhadap jumlah kunjungan yang ada di rumah sakit, selain itu sikap karyawan terhadap pasien dapat berdampak terhadap kepuasan pasien, melihat dari keadaan saat ini jumlah kebutuhan pasien sangat meningkat, begitu pula tuntutan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien.

Dari data yang diperoleh di Rekam Medik RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep selama 3 tahun terakhir, diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat inap di ruang interna pada tahun 2015 terdapat 2.939 jiwa, pada tahun 2016 mengalami kenaikan jumlah kunjungan rawat inap sebesar 3.081 jiwa, sedangkan pada tahun 2017 jumlah kunjungan rawat inap mengalami penurunan dengan jumlah pasien 2.964 jiwa. Artinya pada setiap tahun jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami kenaikan sebesar 4,83% yang terjadi pada tahun 2015-2016 dan mengalami penurunan sebesar 0,03% pada tahun 2016-2017.

Penurunan jumlah pasien rawat inap dapat dikarenakan bagaimana pelayanan, fasilitas, lingkungan dan caring perawat di rumah sakit tersebut. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien dalam hal ini dapat menjadi penunjang utama bagi rumah sakit untuk menciptakan dan mengelola kepuasan pasien. Untuk menciptakan suatu kepuasan terhadap pasien, rumah sakit harus mampu mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak

dan memiliki kemampuan untuk mempertahankannya dengan mengutamakan kenyamanan pasien selama berada di rumah sakit.

Data yang berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan secara langsung, diambil sampel secara acak sebanyak 15 pasien dan keluarga. Dari 15 pasien dan keluarga tersebut, sebanyak 7 orang mengatakan bahwa tidak puas saat menerima pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut, seperti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah dijadwal, sedangkan 3 orang pasien dan keluarga menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas di ruangan tersebut masih kurang. Sebanyak 2 orang lainnya mengatakan bahwa sulit saat menggunakan asuransi kesehatan atau jaminan kesehatan. Sisanya mengatakan bahwa karyawan rumah sakit kurang ramah terhadap pasien dan keluarga.

Menurut (Nursalam; 2015) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga, diantaranya adalah kualitas produk atau jasa, harga, emosional, knerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Sedangkan untuk pelayanan di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep sendiri banyak keluarga pasien yang mengeluh tentang pelanan yang diberikan, salah satunya pasien dan keluarga selalu mengeluh dengan pelayanan yang terlalu lama di lakukan tindakan, tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Bukan hanya itu banyak juga pasien dan keluarga yang mengeluh selalu dipersulit dengan masalah pendaftaran terutama pada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan.

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan peneliti, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit harus mampu mengubah budaya yang telah lama diterapkan selama ini. Diantaranya seperti memperlakukan pasien seperti keluarga sendiri, memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan lingkungan yang nyaman, tentang bagi pasien dan memberikan fasilitas yang dibutuhkan pasien dan keluarga demi menunjang kesembuhan pasien. Oleh sebab itu penulis ingin menganalisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga di ruang interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan mengenai analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga di ruang interna RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep tahun 2019 ?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan umum**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi tingkat kepuasan pasien dan keluarga di ruang interna pada RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep tahun 2019 ?

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi pengaruh komunikasi dengan perawat;

2. Mengidentifikasi pengaruh pelayanan;
3. Mengidentifikasi pengaruh fasilitas;
4. Mengidentifikasi pengaruh lingkungan;
5. Menganalisis pengaruh komunikasi perawat kepada pasien dan keluarga terhadap tingkat kepuasan di ruang interna;
6. Menganalisis pengaruh pelayanan kepada pasien dan keluarga terhadap tingkat kepuasan di ruang ruang interna;
7. Menganalisis pengaruh fasilitas kepada pasien dan keluarga terhadap tingkat kepuasan di ruang ruang interna;
8. Menganalisis pengaruh lingkungan kepada pasien dan keluarga terhadap tingkat kepuasan di ruang ruang interna.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

###### **a. Bagi peneliti**

Meningkatkan pengetahuan peneliti dalam melakukan penelitian dan memberi informasi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif.

###### **b. Bagi pendidikan keperawatan**

Sebagai bahan maukan dan informasi bagi pendidikan keperawatan mengenai persepsi pasien tentang mutu pelayanan asuhan keperawatan di rumah sakit sehingga institusi pendidikan keperawatan dapat mempersiapkan dan membentuk mahasiswa

menjadi seorang perawat yang ahli dan profesional dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktisi

##### a. Instansi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perawat, khususnya di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep, dalam meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.

##### b. Profesi Keperawatan

Meningkatkan manajemen keperawatan yang akan diterapkan dalam pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

##### c. Masyarakat

Meningkatkan minat dan kepercayaan terhadap instansi kesehatan sebagai tempat konsultasi atau berobat masalah kesehatan.

