

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Murtiana, 2016)

Mutu pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip yang dikenal dengan Service Quality dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti langsung/ berwujud (Tangible), empati (Emphaty), daya tanggap (Responsivenses). Lima dimensi ini mewakili persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa.

Hasil penelitian dari beberapa negara menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut (Ndambuki, 2013) di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Jawa Timur dan 44,4% di Kabupaten Sumenep. Berdasarkan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2014). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Riska, 2017)

Data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep dari 4 tahun terakhir didapatkan bahwa pada tahun 2016 angka kunjungannya sejumlah 10.619 pasien. Pada tahun 2017 menurun menjadi 9.788 pasien. Pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 8.915 pasien dan pada tahun 2019 angka kunjungannya sejumlah 8.592 pasien (Data Rekam Medis RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 4 Februari 2023 kepada 10 pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep didapatkan bahwa sejumlah 7 responden (70%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dimana hal tersebut disebabkan karena lamanya waktu tunggu yang harus dialami oleh pasien mulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan kesehatan pasien cenderung bisa menunggu lebih dari 60 menit bahkan bisa lebih lagi, petugas kesehatan juga kurang berempati dengan kondisi pasien dimana keluhan pasien kadang dianggap biasa tanpa diberikan perhatian lebih bahwa pasien sedang sakit sekaligus harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh sebab itu pasien menjadi merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep kurang dan menilai bahwa seharusnya pasien bisa mendapatkan pelayanan yang prima agar pasien bisa puas dan merekomendasikan pelayanan kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep kepada masyarakat lain.

Kepuasan pasien menurut (Rahmayanty, 2013) adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, seperti salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam fasilitas kesehatan. Kajian

tentang kepuasan seorang pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel pengaruhnya.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak Rumah Sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen Rumah Sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai Rumah Sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Supranto, 2016).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu pemeriksaan yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 60 menit (kategori lama) dan  $\leq 60$  menit (kategori cepat). Akan tetapi masih banyak sekali fasilitas kesehatan yang tidak memperhatikan akan adanya standar ketanggapan (*respon time*) kepada pasien, banyak petugas kesehatan merasa bahwa lama pelayanan termasuk wajar karena menyesuaikan dengan jumlah kunjungan pasien.

Persepsi merupakan proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Sejalan dengan hal itu, Rakhmat (2012) menjelaskan persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Selain itu seseorang dapat dikatakan memiliki empati jika ia dapat

menghayati keadaan perasaan orang lain serta dapat melihat keadaan luar menurut pola acuan orang tersebut, dan mengomunikasikan penghayatan bahwa dirinya memahami perasaan, tingkah laku dan pengalaman orang tersebut secara pribadi (Asri Budiningsih, 2014).

Empati berbeda dengan simpati. Perasaan simpati sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari yang menggambarkan perasaan seseorang kepada orang lain. Bedanya empati dengan simpati adalah, bahwa empati lebih memusatkan perasaannya pada kondisi orang lain atau lawan bicaranya dan sudah ada tindakan dari orang tersebut kepada lawan bicaranya. Sedangkan simpati lebih memusatkan perhatian pada perasaan diri sendiri bagi orang lain, sementara itu perasaan orang lain atau lawan bicaranya kurang diperhatikan dan tidak ada tindakan yang dilakukan (Asri Budiningsih, 2014).

Menurut (Surianti, 2014) dari total responden sebanyak 88 responden yang menyatakan bahwa empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 53 (60,2%) sedangkan yang menyatakan empati terhadap kepuasan pasien cukup yaitu 35 responden (39,8%). Berdasarkan hasil uji Chi Square dapat diperoleh nilai probabilitas = 0,028 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. bahwa dari 150 responden, 135 responden (90,0%) beranggapan kurang baik terhadap perhatian dari petugas layanan kesehatan sedangkan responden yang menjawab baik terhadap perhatian petugas layanan kesehatan lebih rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum Cut

Meutia Aceh Utara tahun 2016 menggunakan penelitian survei dengan pendekatan explanatory yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan sampel berjumlah 72 orang menunjukkan bahwa 39 responden (54,2%) menyatakan ketanggapan kurang baik dan responden lainnya menjawab baik.

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis pengaruh persepsi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep

- b. Menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep
- c. Menganalisis pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep
- d. Menganalisis pengaruh persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

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

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep

###### **b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat**

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

## E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis persepsi, empati dan ketanggapan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Moh. Anwar Sumenep “.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Peneliti                      | Judul Penelitian                                                                                                                | Metode Penelitian                             | Analisa Penelitian                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Thomasoleng dan Asfawi (2016) | Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di TPPERJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang. Hubungan Tingkat Kepuasan | Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i> | Ada Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di TPPERJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan Di TPPERJ Rumah |

|    |                                                                          |                                                                                                                                         |                                               |                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                          | dengan Pelayanan Di TPPRJ Rumah                                                                                                         |                                               |                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Sitorus (2011)                                                           | Pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Askes social di rumah sakit umum tebing tinggi | Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i> | Ada pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Askes social di rumah sakit umum tebing tinggi                                                                                      |
| 3  | Dwidyaniti Wira, Suarjana, Ganda Wijaya (2014)                           | Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar                               | Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i> | Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 45%. Persepsi daya tanggap dengan OR=2,404 (95%CI: 1,076-5,373) dan empati dengan OR=2,594 (95%CI: 1,165-5,779) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
| 4  | Jessiliani Arvianesta Patodo, Starry Rampengan, Jootje M.L. Umboh (2020) | Hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado              | Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i> | Hasil yang diperoleh dalam penelitian yaitu kehandalan ( $p=0,000$ ), jaminan ( $p=0,530$ ), perhatian ( $p=0,028$ ), bukti fisik ( $p$                                                                                          |
| 5  | M Dana Prihadi, Elma Elviana                                             | Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Internis terhadap Kepuasan Pasien RSUD Cibabat Cimahi                             | Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i> | Berdasarkan pengolahan data hasil menunjukan bahwa tingkat persepsi kualitas dan kepuasan pasien dari dimensi termasuk dalam kategori cukup baik.                                                                                |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | <p>Diketahui nilai sig untuk pengaruh x terhadap y adalah sebesar <math>0,00 &lt; 0,05</math> dan nilai t hitung <math>10,613 &gt; t \text{ table } 1,9852</math> sehingga dapat disimpulkan diterima yang berarti terdapat pengaruh X terhadap Y dengan diperoleh koefesien korelasi <math>0,735</math> dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan</p> |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

