

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat (Jatmiko, 2013). Banyaknya permasalahan tentang kurangnya kepuasan dari pelayanan petugas kesehatan, salah satunya dikarenakan *respon time* yang lama yang mana menyebabkan persepsi pasien menjadi buruk. Sering ditemui sejumlah fenomena dikarenakan agenda petugas kesehatan yang banyak (Indarto, 2010).

Hasil penelitian dari beberapa negara menunjukkan 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 kepuasan 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 kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Riska, 2017)

Data jumlah kunjungan pasien rawat Inap di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep dari 4 tahun terakhir didapatkan bahwa pada tahun 2016 angka kunjunganya sejumlah 5.723 pasien. Pada tahun 2017 menurun menjadi 5.386 pasien. Pada tahun 2018 menurun lagi

menjadi 5.190 pasien dan pada tahun 2019 angka kunjungannya sejumlah 5.014 pasien (Data Rekam Medis RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Maret 2023 kepada 10 pasien rawat inap 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 ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dialami pasien, selain itu juga disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dirasa kurang baik sehingga pasien menjadi cenderung kurang puas. Masih ditemui dan kritikan bahwa pihak manajemen perlu melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan pelayanan yang memuaskan pasien. Dalam hal memberikan pelayanan sesuai harapan pasien penyakit dalam, dalam kaitannya pelayanan oleh dokter spesialis di RSUD Sumenep, manajemen rumah sakit perlu tahu tentang faktor-faktor yang dianggap sangat penting dalam kaitannya dengan pelayanan dokter spesialis penyakit dalam namun pihak rumah sakit belum melaksanakan sesuai keinginan/harapan pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan diseluruh dunia. Menurut Undang - Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2013).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan

persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Harapan merupakan keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut. (Williams dan Butler, 2010) menjelaskan bahwa konsep dari teori harapan ini adalah suatu proses dari pemikiran individu tentang suatu tujuan, serta memiliki motivasi dan cara untuk mewujudkan tujuan tersebut. Burns (2010) menyatakan bahwa harapan memiliki target yaitu tujuan yang ingin dicapai dan suatu tujuan memberikan makna di dalam kehidupan seseorang.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan

kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap 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 harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh harapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep
- b. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep
- c. Menganalisis pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap 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 harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap 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 harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep”.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel; Penelitian	Analisa Penelitian
1.	Wibawani Yunestri Mukti, Asiah Hamzah, Mappeaty Nyorong (2013)	Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel Independen : Mutu pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan	Ada Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu
2.	Halmare (2017)	Harapan dan Persepsi Pasien/ Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RS AM di Ruang Rawat Inap Kelas Tiga Ruang Kutilang Bangsal Bedah RS Abdul Moeloek	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Harapan Varibel dependen : Pelayanan	Ada Harapan dan Persepsi Pasien/ Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RS AM di Ruang Rawat Inap Kelas Tiga Ruang Kutilang Bangsal Bedah RS Abdul Moeloek