

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu masalah utama dalam kepuasan pasien adalah kesenjangan antara harapan pasien dan kualitas pelayanan yang diterima. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Rusmawati (2018), ketidakpuasan pasien sering kali muncul akibat adanya perbedaan antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan dan realitas yang mereka alami. Faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi yang jelas dari tenaga medis, dan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Studi ini juga mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien memegang peranan krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan.

Masalah lain yang signifikan adalah variasi kualitas pelayanan antar institusi kesehatan dan antar daerah. Ratnawati (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat perbedaan yang cukup besar dalam tingkat kepuasan pasien antara rumah sakit di perkotaan dan pedesaan. Rumah sakit di daerah perkotaan umumnya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena ketersediaan fasilitas yang lebih lengkap dan tenaga medis yang lebih terlatih. Sementara itu, rumah sakit di daerah pedesaan atau terpencil sering kali menghadapi kendala dalam hal sumber daya manusia dan infrastruktur, yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Penelitian ini menekankan

pentingnya pemerataan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Di tingkat internasional, survei yang dilakukan oleh Commonwealth Fund pada tahun 2020 di 11 negara maju menunjukkan variasi tingkat kepuasan pasien yang signifikan. Negara-negara seperti Jerman dan Belanda mencatat tingkat kepuasan pasien yang tinggi, dengan lebih dari 80% responden menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sementara itu, Amerika Serikat dan Kanada menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah, dengan hanya sekitar 65% pasien yang merasa puas. Faktor-faktor seperti aksesibilitas layanan, biaya perawatan, dan waktu tunggu menjadi penentu utama kepuasan pasien di tingkat global.

Di tingkat nasional, data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah mencapai 75,6%. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 72,3%. Namun, terdapat kesenjangan yang cukup besar antara rumah sakit di perkotaan dan pedesaan. Rumah sakit di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Medan umumnya memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, mencapai 80%, sementara rumah sakit di daerah terpencil hanya mencapai 68%.

Pada tingkat regional, khususnya di Jawa Timur, survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah

(RSUD) rata-rata mencapai 77,8%. Kota Surabaya mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 82,5%, diikuti oleh Malang dengan 80,3%. Sementara itu, beberapa kabupaten di wilayah Tapal Kuda seperti Jember dan Banyuwangi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah, berkisar antara 70-75%. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di tingkat regional meliputi kecepatan pelayanan, keramahan staf medis, dan kelengkapan fasilitas rumah sakit.

Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri merupakan unit pelayanan kesehatan di bawah Majelis Pembina Kesehatan Umum Pimpinan Daerah Muhammadiyah (MPKU-PDM) Kediri dan di bawah bimbingan Majelis Pembinaan Kesehatan Umum Pimpinan Wilayah Muhammadiyah (MPKU-PWM) Propinsi Jawa Timur, dan Rumah Sakit Siti Khodijah adalah rumah sakit tipe B. Jumlah pasien rawat jalan pada bulan Maret 2024 sebanyak 3.798 pasien dan mengalami penurunan pada bulan April 2024 menjadi sebanyak 3.662 pasien. Jumlah perawat di poli rawat jalan sebanyak 13 orang.

Dari studi pendahuluan yang dilakukan pada senin 25 Maret 2024 jam 10.00 WIB diperoleh jumlah kunjungan poli dalam sebanyak 40 pasien dari 5 pasien yang dilakukan wawancara 3 pasien mengatakan sudah mendaftar dari pagi meskipun jam pemeriksaan masih jam 14.00 WIB karena harus mengantri di bagian pendaftaran dan 2 pasien mengatakan bahwa terlalu lama waktu tunggu seperti ketika ada keterlambatan dokter perawat tidak memberikan konfirmasi sehingga sebagai pasien hanya bisa menunggu tanpa

adanya konfirmasi. Dan di poli rawat jalan belum pernah dilakukan penilaian maupun penelitian mengenai kepuasan pasien selama ini hanya melihat dari penilain yang ada di google maps yang mana terlihat cukup baik di angka 76% puas.

Kepuasan pasien menjadi penanda penting dari mutu layanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Penelitian Jatmiko (2018) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Mengukur dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan sangatlah krusial untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, serta untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Evaluasi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Indonesia menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Berdasarkan Survei Kepuasan Pasien yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2022, terdapat variasi yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien di berbagai rumah sakit dan wilayah. Survei ini melibatkan lebih dari 10.000 responden dari berbagai rumah sakit umum dan swasta di seluruh Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa 60% pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima, 20% merasa cukup puas, dan 20% merasa kurang puas (Silitonga, 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dari kualitas pelayanan kesehatan dan memainkan peran penting dalam menilai kinerja rumah sakit.

Sikap, responsivitas, dan empati perawat telah diidentifikasi sebagai faktor-faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Smith et al. pada tahun 2019 (Smith et al., 2019) menunjukkan bahwa sikap positif perawat, seperti keramahan dan kesabaran, berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima. Sikap yang baik dari perawat dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan nyaman bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.

Selain itu, responsivitas perawat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien juga merupakan faktor kritis dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian oleh Johnson et al. pada tahun 2018 (Johnson et al., 2018), responsivitas perawat yang tinggi, yang meliputi kecepatan dalam memberikan bantuan dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan pasien, sangat dihargai oleh pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Responsivitas yang baik memastikan bahwa pasien merasa didengarkan dan kebutuhan mereka segera ditangani, yang merupakan elemen penting dari pengalaman perawatan kesehatan yang positif.

Empati, yang didefinisikan sebagai kemampuan perawat untuk memahami dan berbagi perasaan pasien, juga memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Brown et al. pada tahun 2020 (Brown et al., 2020) menemukan bahwa empati perawat dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien selama proses perawatan. Pasien yang

merasa dipahami dan didukung secara emosional oleh perawat lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Empati membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara perawat dan pasien, yang dapat meningkatkan hasil perawatan dan kesejahteraan pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap, responsivitas, dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit ini, yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi, dapat mengambil manfaat dari pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi pengalaman pasien. Dengan mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek ini, RS Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dan memperkuat reputasi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang unggul. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “analisis sikap, ketanggapan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh sikap, ketanggapan dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh sikap, ketanggapan dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh sikap perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri
- b. Menganalisis pengaruh ketanggapan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri
- c. Menganalisis pengaruh empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri
- d. Menganalisis pengaruh sikap, ketanggapan dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu keperawatan, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang analisis sikap, ketanggapan dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai analisis sikap, ketanggapan dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

b. Manfaat Bagi Profesi Keperawatan

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam analisis sikap, ketanggapan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai analisis sikap, ketanggapan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui analisis sikap, ketanggapan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Kediri.

E. Keaslian Penelitian

Dari sepengetahuan penulis, belum ada penelitian yang berjudul “Analisis sikap, ketanggapan dan empati terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri”.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel; Penelitian	Hasil 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 : Mut pelayanan Variabel Dependent : Kepuasan	Ada Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu
2.	Halmar e (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
3	Hasna, Irwandy, Nur Arifah (2022)	Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Kualitas Komunikasi Varibel dependen : Kepuasan	Hasil penelitian berdasarkan uji chi square menunjukkan bahwa dimensi mendengarkan, percaya diri dan informasi berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan uji chi square terhadap 3 dimensi tersebut

					hasil uji diperoleh nilai
--	--	--	--	--	---------------------------



					$p=0,000 < \text{nilai}$ $\alpha=0,05$. Sedangkan dimensi pengambilan keputusan tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji diperoleh nilai $p=1,000 > \text{nilai}$ $\alpha=0,05$.
4	Aris Sunaryo, Maulana Amrulloh, Bambang Wibisono (2021)	Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Study : Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Waled	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Komunikasi, kualitas pelayanan Komunikasi Variabel dependen : Kepuasan	Hasil analisis bivariate menggunakan analisis korelasi rank spearman diperoleh hasil pengaruh yang cukup kuat dan bermakna antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien ($r = 0,527$ dengan nilai $p \text{ value} < 0.05$), serta pengaruh yang kuat dan bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,527$ dengan nilai $p \text{ value} < 0.05$). Dari hasil analisis multivariate dengan regresi logistik) didapat nilai PR komunikasi efektif dokter dengan pasien sebesar 7,671 dengan CI 95% $1,604 \pm 36,691$ dan nilai PR kualitas pelayanan kesehatan sebesar 23,233 dengan CI 95% $5,215 \pm 103,502$.
5	Dewi Setya Paramitha, Rita Kirana, Andrey Rizky	Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan	Kuantitatif Deskriptif <i>cross sectional</i>	Variabel independen: Komunikasi Variabel	Hasil penelitian menunjukkan kualitas komunikasi

					perawat dan dokter kategori
--	--	--	--	--	--------------------------------



	Akbar Muhaimin MPR (2022)	Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit		dependen : Kepuasan	sangat baik 98,7%, kepuasan pasien kategori sangat puas 94,8% dan terdapat hubungan antara kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien, nilai $p=0,000 < \alpha \quad 0,05$ dengan koefesien korelasi 0,490 yang berarti bahwa kekuatan hubungan adalah sedang.
--	---------------------------------	---	--	------------------------	--

