

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan (UU RI No.36 tahun 2009).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU RI No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit), sedangkan menurut Permenkes tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU RI No.38 Tahun 2014 tentang keperawatan, pasal 1).

Ruang rawat inap adalah ruangan atau fasilitas yang dijadikan tempat merawat pasien. Biasanya ruang rawat inap berupa bangsal yang dihuni oleh

beberapa pasien sekaligus, namun pada beberapa rumah sakit juga menyediakan fasilitas ruang rawat inap khusus (VVIP) yang lebih nyaman, lebih lengkap, dan ada juga yang mempunyai tempat perawatan yang lebih mahal, di bandingkan dengan fasilitas standar pelayanan kelas biasa. Tindakan rawat inap meliputi: fasilitas dan pelayanan tentu saja lebih komplit di bandingkan dengan fasilitas rawat jalan, begitupun dengan tenaga kesehatan yang terlibat bersama-sama berkolaborasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi: observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik, dan berbagai jenis pelayanan medis lainnya yang mungkin dibutuhkan untuk menunjang proses pengobatan dan perawatan pasien (ID Medis-Website Kes, 2015).

Menurut Zeithaml & Bitner (2013), Kepuasan adalah tingkat terpenuhinya keinginan pelanggan. Hal ini dinilai berdasarkan produk atau jasa pelayanan itu sendiri memberikan tingkat kepuasan terhadap pemakai karena keinginannya telah terwujud. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat anda penuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2016).

Menurut Gonzales (1967) dalam Yuni Triwardani (2017), Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan diantaranya adalah pemberi jasa (*provider*) dan pelanggan atau konsumen. Faktor pemberi jasa (*provider*) ini terdiri dari aspek medis dan aspek non medis. Faktor pelanggan atau konsumen

(*Costumer*) menurut Gonzales (1967) dalam Yuni Triwardani (2017), dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan dan lain-lain. Sedangkan menurut Carr dan Hill (1992) dalam Baros (2011) bahwa derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pendidikan, umur dan jenis kelamin dan lain-lain (Yuni Triwardani, 2017).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013 dalam Oroh, M.E., et.al 2014).

Menurut Kurniadi, A (2016) umur berkaitan dengan kedewasaan atau maturitas seseorang. Semakin lanjut usia seseorang semakin meningkat pula kedewasaan teknis maupun psikologisnya, serta menunjukkan kematangan jiwa sehingga mempengaruhi tingkat kepuasannya. Menurut Satrio (2003) dalam Triwardani (2017) orang yang muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidak puasannya, sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan. Menurut Gary Lee Cloud (2003) dalam Triwardani (2017) perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasannya dibandingkan laki-laki. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Sedangkan menurut Gunarsa, (2008) dalam Oroh, M.E., et al (2014) perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

Menurut Anderson dalam Triwardani, (2017) Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan ketrampilan juga akan memiliki kecendrungan untuk melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi. Semakin tinggi tingkat pendidikan klien maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal ini beralasan, karena biasanya orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain terhadap dirinya. Sebaliknya orang yang berpendidikan tinggi kecendrungan untuk melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi. Menurut Parasuraman (1998) dalam Triwardani (2017) pekerjaan seseorang turut mempengaruhi penghasilannya, sehingga pada pekerjaan penghasilan baik cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasannya. Pekerjaan seseorang mempengaruhi pola konsumsinya, barang dan jasa yang dibelinya. (Kotler, 2002 dalam Kurniadi, A. 2016).

Menurut hasil penelitian Oroh, M.O et al (2014), diidentifikasi bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien yakni dengan $p \text{ value } 0,005 < 0,05$ dan tidak ada hubungan antara umur $p \text{ value} = 0,539 > 0,05$ dengan kepuasan pasien sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, R., et al (2014), menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara umur dan pekerjaan dengan kepuasan pasien sebesar 93,9 % di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor, penelitian Asnawi (2009), Hutabarat (2013), dan Yuliani (2015), Jackson, Chamberlin, dan Kroenk dalam Wahyuni, R. et al (2014) mengatakan bahwa pasien tua (≥ 65 tahun) cenderung merasa lebih puas dari pada pasien muda. Sedangkan menurut Triwardani, Y., (2017) ada hubungan antara umur ($p = 0,004$) dan Jenis

Kelamin ($p = 0,005$) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pamulang ($p < 0,05$).

Pada penelitian Nurma (2000) dalam Triwardani, Y (2017) didapatkan bahwa responden dengan penghasilan rendah cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima daripada responden yang penghasilan tinggi. Sedangkan menurut penelitian Yulianti (2013) dalam Triwardani (2017) menyatakan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS); bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat; bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

Menurut penelitian yang dilakukan Hanafi, I & Richard, D, S., (2012) didapatkan (81,2%) dari total 96 responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Dewasa Kelas 3 RS. Baptis Kediri. Hal ini sejalan dengan survey kepuasan yang dilakukan salah satu lembaga survey ternama tahun , Myriad Research Committed (2015) dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS Kesehatan. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang di

tetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%. (bpjs-kesehatan, 2015). Sedangkan menurut penelitian Primatika, (2015 dalam Fadilah, M 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Penelitian Putra (2015) menyatakan bahwa lebih dari separuh (56,3%) pasien pengguna kartu BPJS diruang rawat inap Zal Bedah RSAM Bukit Tinggi merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Sedangkan menurut penelitian Triwardani,Y (2017) didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan (55,5%) di puskesmas Pamulang.

Rumah Sakit Santo Vincentius adalah Rumah Sakit Swasta terakreditasi yang berada ditengah-tengah kota Singkawang. Jumlah pasien khusus rawat inap Rumah Sakit Santo Vincentius tiga tahun terakhir ini adalah: Tahun 2015 pasien BPJS sebanyak 6,1 % (5,047 jiwa) sedangkan pasien non BPJS 38,9 % (3,212 jiwa). Tahun 2017 pasien rawat inap pengguna BPJS sebanyak 66,3%(5,490 jiwa). Sedangkan pasien non BPJS sebanyak 33,7% (2,788 jiwa). Tahun 2017 pasien rawat inap pengguna BPJS sebanyak 76,9% (97,064 jiwa) sedangkan pasien non BPJS sebanyak 23,1% (2,123 jiwa). Sedangkan menurut data survey kepuasan pasien Rumah Sakit Santo Vincentius bulan januari - april 2018 dari total 490 responden pengguna BPJS Kesehatan Rawat Inap bulan januari sebanyak 95% menyatakan puas atas pelayanan Rumah Sakit, bulan februari sebanyak 97% pasien pengguna BPJS Kesehatan menyatakan puas, bulan maret sebanyak 95% menyatakan puas dan bulan april' 2018 sebanyak 96% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Menurut data karakteristik yang didapat oleh penulis dari hasil study terdahulu (Seba,Sr., 2018) dari 100 responden pasien yang berobat di Rumah Sakit Santo Vincentius menurut jenis kelamin ada 52 % pasien yang rawat inap adalah berjenis kelamin perempuan, sedangkan menurut usia, pasien yang rawat inap adalah yang berusia 21-30 tahun ada 21% dan menurut pendidikan ada 34% pasien yang rawat inap adalah berpendidikan SLTA, sedangkan menurut pekerjaan, pasien yang dirawat inap ada 21% pekerjaannya adalah sebagai karyawan. Belum ada data yang didapatkan peneliti mengenai karakteristik tingkat kepuasan pasien menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara bersama Karu yang bekerja disalah satu Unit ruang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius bahwa yang menjadi bahan evaluasi di Rumah Sakit Santo Vincentius saat ini adalah komunikasi dari para perawat masih kurang terutama pada saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Ada juga ungkapan dari seorang pasien perawatnya kurang ramah saat memberikan pelayanan, lamban saat diminta tolong. Ada juga keluarga pasien mengatakan perawatnya lama dalam merespon bunyi bel dan kadang tidak datang, ada juga pasien mengatakan perawatnya tidak menjelaskanungsi obat yang diberikan, langsung dibagikan tanpa ada salam dan penjelasanungsi dan kegunaan obat.

Perilaku interpersonal yang menyangkut cara berinteraksi secara personal kepada pasien hendaknya diberikan dengan perhatian, keramahan, kesopanan, menjadi pendengar yang baik, etis/beretika, kerjasama, komunikasi, cocok terhadap siapa saja, jujur, berterus terang, tidak otoriter, empati dan pemahaman. Begitu juga dengan sikap profesionalisme yang merupakan

kompetensi pada standar tinggi dari pelayanan terutama dalam ketelitian, ketepatan, mengurangi/menghindari resiko yang tidak perlu dan kesalahan dalam melakukan asuhan keperawatan.

Seperti kita lihat dari data survey kepuasan pasien di Rumah Sakit Santo Vincentius memang sudah sangat bagus namun kenyataan dilapangan masih ada beberapa masalah yang perlu menjadi perhatian. Keluhan dan ketidakpuasan dari pasien seperti yang terungkap diatas hendaknya menjadi acuan dan evaluasi bagi rumah sakit dan juga perawat agar kedepannya dapat melayani lebih baik.

Berangkat dari fenomena diatas, sudah ada data juga yang didapat peneliti mengenai kepuasan pasien menurut karakteristik berupa umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, maka peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di ruang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Di ketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui Gambaran karakteristik antara umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien BPJS dengan kepuasan pelayanan

- keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.
- b. Diketahui gambaran kepuasan pasien BPJS dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.
 - c. Diketahui hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.
 - d. Diketahui hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.
 - e. Diketahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.
 - f. Diketahui hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.

C. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang dijabarkan di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu apakah ada faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di ruang rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Rumah Sakit

Di harapkan dapat menjadi bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pihak rumah sakit dan sebagai refrensi untuk bacaan terutama dalam perbaikan mutu pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.

2. Untuk Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di ruang rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.

3. Untuk Peneliti

Sebagai bentuk pengaplikasian disiplin ilmu yang telah di pelajari selama perkuliahan dan dapat mengembangkan keilmuan peneliti terutama tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di ruang rawat Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang.

E. RUANG LINGKUP

Penelitian ini merupakan ruang lingkup di bidang management keperawatan. Tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien BPJS di ruang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang tahun 2018. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pasien dewasa pengguna BPJS yang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian *Kuantitatif* dengan rancangan *cross sectional* dan penelitian *deskriptif*. Penelitian akan dilakukan dari bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Januari 2019.