

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi telah mendorong masyarakat untuk semakin kritis dalam menyikapi produk jasa layanan khususnya pelayanan di bidang kesehatan. Hal ini telah memicu pihak manajemen rumah sakit-rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang andal dan lengkap serta pemberdayaan tenaga pelayanan kesehatan untuk selalu berkinerja prima. Semua kegiatan ini berorientasi kepada kepuasan pasien sebagai unsur utama yang menentukan bertahan-tidaknya sebuah rumah sakit dalam persaingan global ini. Pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kebutuhan dan harapan pasien serta perlakuan manusiawi akan memberi kepuasan kepada mereka sehingga menimbulkan keterikatan emosional yang berdampak meningkatnya loyalitas pengguna jasa (pasien) kepada rumah sakit.

Menurut Daksa Wiguna (2012:2), semua rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta masih sering mendapat keluhan dari pasien atau keluarga pasien karena pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan ditinjau dari fasilitas pelayanan keperawatan yang kurang memadai atau sikap dan perilaku para pemberi pelayanan keperawatan yang kurang tanggap, kurang handal, dan kurang berempati terhadap pasien. Kondisi ini menyebabkan pasien cenderung memilih untuk berobat atau memeriksakan kesehatan dan menjalani rawat inap di rumah sakit-rumah sakit di luar negeri. Untuk mengantisipasi fenomena seperti itu, perlu ditingkatkan kelengkapan fasilitas, kualitas

perawat khususnya di unit-unit strategis seperti rawat inap dan budaya kerja yang mampu menanggapi sekaligus memenuhi kepuasan pasien merupakan tuntutan-tuntan yang bersifat mutlak bagi rumah sakit-rumah sakit.

Kotler (2001:21) mendefinisikan ‘kepuasan’ sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang pasien setelah membandingkan kualitas pelayanan yang diterima, fasilitas yang diperoleh selama menjalani rawat inap dan budaya kerja rumah sakit yang dialami secara langsung melalui sikap dan perilaku para pelaksana pelayanan keperawatan. Hal mana selaras dengan penegasan Departemen Kesehatan Republik Indonesia bahwa kepuasan pasien selalu berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit.

Manajemen Rumah Sakit Eka-BSD menetapkan target BOR 100% dan sampai dengan Juni 2013 rata-rata BOR antara 60% sampai 70%. .

Berdasarkan data yang diperoleh dari divisi *Customer Care* Rumah Sakit Eka-BSD memperlihatkan bahwa mulai bulan Januari sampai Desember 2012 hingga saat ini tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap belum mencapai target yang ditetapkan oleh rumah sakit yaitu 90 – 95 %,dari sumber yang sama (*customer care*), saat ini tingkat kepuasan pasien rawat inap baru mencapai 77,87%-79,38% dengan beberapa keluhan perawat tidak ramah, respon kurang cepat dan kurang trampil memasang infus.Hal ini merupakan indikator bahwa RS Eka-BSD belum memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan fenomena ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang, khususnya persoalan seputar kesenjangan – tidak tercapainya target BOR 100 % dan tingkat kepuasan pasien 95% yang terjadi di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD sebagaimana dipaparkan di atas, maka permasalahan atau persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di unit rawat inap ditingkatkan sedemikian rupa sehingga dapat mengatasi kesenjangan yang terjadi di Rumah Sakit Eka-BSD?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap Rumah Sakit Eka- BSD Tangerang Selatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui karakteristik responden: umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien Rumah Sakit Eka- BSD Tangerang Selatan.
- b. Diketahui tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.
- c. Diketahui hubungan antara umur pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.

- d. Diketahui hubungan antara jenis kelamin pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.
- e. Diketahui hubungan antara tingkat pendidikan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.
- f. Diketahui hubungan antara pekerjaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi manajemen Rumah Sakit Eka-BSD, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga, khususnya yang berhubungan dengan karakteristik dan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap bagi manajemen Rumah Sakit Eka-BSD dalam mengambil langkah-langkah strategis yang tepat guna untuk meningkatkan kepuasan pasien demi tercapainya target yang ditetapkan berdasarkan visi dan misi rumah sakit.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi para mahasiswa STIK Sint Carolus Jakarta Pusat, khususnya mereka yang akan meneliti karakteristik dan kepuasan pasien pada unit rawat inap.

3. Bagi Peneliti

Peneliti mendapat banyak manfaat, baik konseptual-akademis, maupun manfaat pragmatis. Melalui penelitian ini peneliti dapat memperluas wawasannya yang berhubungan dengan konsep-konsep khusus seputar faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas atau sarana dan prasarana penunjang pelayanan keperawatan serta budaya kerja yang ideal di unit rawat inap.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini menganalisis hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di unit rawat inap Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan, yang dilaksanakan pada tanggal 12 Februari 2014 sampai 17 Februari 2014 dengan sasaran penelitian pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Eka-BSD Tangerang Selatan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di unit rawat inap rumah sakit Eka Tangerang Selatan. Metoda penelitian menggunakan metoda deskriptif korelatif dan pendekatan *cross sectional* dengan mempergunakan data primer.