

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini mengutamakan pelayanan prima yang merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal dan paripurna (Sulistiyanto, 2017). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, 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, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan menurut Aditama (2013) yakni dikatakan mengarah pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan serta dapat diterima oleh pasiennya. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Dikatakan bahwa pasien akan merasa puas jika diperlakukan secara baik dan diberikan pelayanan yang baik serta mendapatkan kemudahan dalam layanan, sehingga dengan meningkatnya mutu pelayanan rumah sakit maka akan membawa keuntungan yaitu meningkatkan kepuasan pasien dan harapan-harapan pasien, kesetiaan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit (Surianti & Arifin, 2012).

Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan dan kesetiaan masyarakat dengan berusaha menampilkan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan menyajikan pelayanan yang terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Supartiningsih, 2017). Salah satu parameter suatu rumah sakit memperoleh kepercayaan dan kesetiaan masyarakat dengan berusaha menampilkan pelayanan yang efisien dan berkualitas dapat dilihat dari angka kepuasan pasien.

Angka kepuasan pasien dapat diukur dari perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan pasien sebelum menerima pelayanan kesehatan (Sembel et al., 2014). Oleh karena itu, kebutuhan dan harapan pasien harus diupayakan untuk dipenuhi secara terus menerus sampai dapat menimbulkan rasa puas. Pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan sangat penting karena mempengaruhi pasien dalam mematuhi pengobatan serta mau datang untuk berobat kembali (Pohan, 2016). Perbandingan antara persepsi dan harapan tersebut menghasilkan angka kepuasan pasien sebagaimana dikutip bahwa Standar Pelayanan Minimal kepuasan pasien pada rawat inap yaitu  $\geq 90\%$  (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Berikut data mengenai angka kepuasan pasien rawat inap yang kurang dari standar pada beberapa penelitian:

Tabel 1.1 Presentase angka kepuasan pasien rawat inap yang kurang dari standar pada beberapa penelitian

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Tahun</b>	<b>Persentase Kepuasan Pasien Rawat Inap</b>	<b>Persentase Standar Kepuasan Rawat Inap</b>
<b>Handayani &amp; Mutiarasari</b>	2010	75,82%	$\geq 90\%$
<b>Simbala, dkk</b>	2013	82%	$\geq 90\%$
<b>Andalia Roza</b>	2018	55%	$\geq 90\%$

Berdasarkan Tabel 1.1 angka persentase kepuasan pasien rawat inap berdasarkan beberapa penelitian menunjukkan angka kepuasan rawat inap pada penelitian Handayani et al. (2010) sebesar 75,82%, penelitian Simbala et al., (2013) sebesar 82%, penelitian Roza & Wulandini (2018) sebesar 55%. Berdasarkan hasil beberapa penelitian tersebut menunjukkan angka kepuasan kurang dari standar kepuasan pasien rawat inap yaitu  $\geq 90\%$  (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Penting bagi pihak penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memuaskan bagi pasien. Selain itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan (Tahir & Balqis, 2015). Selaras dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa

periode analisa kepuasan pasien dilakukan 3 bulan sekali (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan *complain* (keluhan) pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segeraditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Sofjan, 2013).

Menurut Kotler (2010), dari pasien yang menyampaikan keluhan, sekitar 54% sampai 70% akan menggunakan kembali jasa rumah sakit jika keluhan diselesaikan. Bahkan akan naik menjadi 95% jika pelanggan merasa keluhan itu diselesaikan dengan cepat. Selain itu, dampak positif lainnya bila pelanggan yang keluhannya telah di selesaikan dengan memuaskan adalah pelanggan menceritakan pengalaman baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang. Namun pelanggan yang tidak puas rata-rata menggerutu kepada 11 orang. Hal tersebut menggambarkan besarnya dampak buruk dari pelangganyang tidak puas, yang harus diperbaiki oleh pihak rumah sakit.

Dampak dari ketidakpuasan pasien rawat inap yaitu pasien tidak berobat kembali ke fasilitas kesehatan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh Masitoh (2010) yang menjelaskan bahwa dampak ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yaitu pelanggan yang tidak puas kemudian akan beralih ke pemberi pelayanan lainnya dan dari mereka tidak akan pernah kembali lagi, pelanggan yang tidak puas rata-rata menyampaikan masalah keluhan tersebut kepada orang lain, pelanggan yang tidak puas mereka ingin mendapatkan keadilan, pelanggan yang tidak puas ingin mendapatkan ganti rugi.

Penelitian Praptiwi (2010) mengenai tingkat kepuasan dinilai dari 5 dimensi yang terdiri dari *tangibles, reability, responsiveness, competence courtesy security*, dan *access communication understanding the customers*. Menurut Seragih & Nurbaiti (2010) terdapat hubungan antara pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Penelitian Sosila & Hamzah (2012) terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar. Selain itu menurut penelitian Jahid (2013) menyatakan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kinerja perawat. Penelitian (Ningrum, Huda, Liestyningrum, Yuliasuti,

2014) menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan data tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian *Literature Review* terkait analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan menggunakan metode SERVQUAL.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah penelitian dibuat menggunakan metode PICO (*Population/Patient/Problem, Intervention, Comparison, Outcome*) sebagai berikut :

- a. *Population* : Pasien rawat inap;
- b. *Intervention* : Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*;
- c. *Comparison* : - ;
- d. *Outcome* : Kepuasan pasien rawat inap;

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan menggunakan metode SERVQUAL berdasarkan *literature review* beberapa jurnal penelitian yang telah dipublikasikan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Pelayanan Kesehatan

Sebagai bahan informasi dan evaluasi mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien di unit rawat inap dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

#### 1.4.2 Bagi Peneliti

Peneliti dapat menerapkan teori-teori yang telah didapat selama kuliah serta memberikan pengalaman tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi pendidikan yang berkaitan dengan mutu pelayanan di rumah sakit, dan perbandingan dalam penelitian selanjutnya, serta pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

### 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan *literature review* ini adalah hanya pada lingkup seputar menganalisis kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Ruang lingkup yang dibahas di dalam *literature review* ini mengenai bagaimana proses analisis, mencari faktor penyebab dan mengatasinya, serta menilai tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit berdasarkan literatur-literatur yang ada.

### 1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan metode *literature review* berjudul “*Literature Review: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit – Literature Review*” belum pernah dilakukan. *Literature review* digunakan untuk membandingkan, mencari kesamaan, menemukan perbedaan, memberikan komentar, meringkas artikel, dan mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di RS. *Literature review* juga digunakan untuk melanjutkan penelitian sebelumnya sehingga pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan berdasarkan referensi atau informasi yang sudah ada. Begitu pula dengan penelitian ini, penelitian ini memiliki pembeda dengan penelitian lainnya meskipun dengan tema yang sama. Berikut merupakan perbandingan dengan penelitian terdahulu.

Tabel 1.2 Penelitian terdahulu

No.	Materi	Hikmah, Farlinda, Puspitasari (2014)	Suryapranatha (2016)	Safitri (2020)
1.	Judul	Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik Dengan Metode SERVQUAL dan IPA	Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> -Fuzzy di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit	<i>Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit – Literature Review</i>
2.	Tujuan	Mengetahui kepuasan pasien Jamsoskes yang di ukur dari 10 dimensi dengan menggunakan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance performance Analysis (IPA)</i> .	Mengetahui kepuasan pasien rawat inap Kelas III di RS	<i>Review Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit</i>
3.	Jenis penelitian	Deskriptif kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>	Deskriptif kuantitatif	Deskriptif
4.	Bentuk	Jurnal	Jurnal	Skripsi
5.	Metode pengumpulan data	Kuisisioner	Kuisisioner	<i>Literature review</i>

Table 1.2 menjelaskan tentang perbedaan penelitian antara peneliti dengan peneliti terdahulu. Perbedaan ditemukan pada jenis penelitian, bentuk dan metode pengumpulan data. Jenis penelitian, bentuk, dan metode pengumpulan data yang digunakan berturut-turut oleh Hikmah, Sustin, Puspitasari (2014) adalah deskriptif kuantitatif, jurnal, dan kuisisioner sedangkan Suryapranatha (2016) berturut-turut adalah deskriptif kuantitatif, jurnal, dan kuisisioner. Namun untuk penelitian ini sendiri berturut-turut menggunakan deskriptif, skripsi, dan *literature review*. *Literature review* memuat ulasan, rangkuman, serta pendapat peneliti terkait bahan penelitian tentang topik yang dibahas yaitu kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan menggunakan metode SERVQUAL. Proses *review* terhadap artikel/*literature* dilakukan dengan menganalisis, mensintesis, meringkas, membandingkan hasil-hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya sehingga peneliti dapat mencapai tujuan dari penelitian tersebut.