

BAB I

A. PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 mendefinisikan Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi dan bertanggung jawab terhadap masyarakat, terutama di wilayah mereka. Namun, produk utama rumah sakit adalah pelayanan kesehatan, yang terdiri dari pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan subspecialistik atau medik tersier. Instalasi rumah sakit adalah pusat operasional rumah sakit karena merupakan unit penghasil pelayanan (Permenkes, 2018). Rumah Sakit perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa Rumah Sakit wajib melaksanakan fungsi sosial, antara lain memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu atau miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa serta bakti sosial bagi kemanusiaan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan

yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat, Latupono (dalam Zaima)

Berdasarkan data penelitian Zaimah (2019) angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan Rumah Sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya. Tetapi jika pasien merasa tidak puas maka pasien akan memberitahukan dua kali lebih hebat tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan individu dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pasien merupakan harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Anggriani, 2017). Sabarguna & Rubaya (dalam Kusnanto, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dimana tetap ada dasar objektif yang dikaitkan dengan beberapa hal yaitu kejadian yang telah lampu, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit berhak menilai kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin baik penilaian pasien, akan

semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan suatu Rumah Sakit dapat dinilai oleh pasien yang sedang atau pernah dirawat di Rumah Sakit. Hal tersebut merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang pelayanan kesehatan yang mereka inginkan terpenuhi, meliputi kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relative tergantung dari masing-masing individu (Wijono 2003)

Menurut Irawan kepuasan pasien yaitu kualitas produk, emosional, harga, biaya, kualitas pelayanan. Para pasien semakin piawai dalam permintaan kebutuhan dan semakin menuntut standar layanan yang lebih baik. Banyak instansi maupun organisasi telah sadar dari kebutuhan untuk memperbaiki kualitas pelayanan guna bersaing dalam lingkungan yang sangat kompetitif saat ini. Instansi maupun organisasi harus berfokus pada layanan terhadap pasien berdasarkan kajian berkesinambungan. Biasanya ada kebutuhan akan sistem keluhan atau komplain yang memungkinkan adanya pasien yang tidak puas teridentifikasi dan tindakan korektif diambil. Diatas hal-hal yang lainnya, Rumah Sakit harus dapat tetap beradaptasi dengan kebutuhan pasien yang selalu berubah dalam hal pelayanan pasien. (Irawan, 2003)

Menurut (Luan, 2018) Kualitas adalah “merupakan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi

harapan konsumen. Menurut Luan (2018) menyimpulkan ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*

Rumah Sakit XXX merupakan Rumah Sakit kesehatan masyarakat kota Padang. Rumah Sakit XXX Padang merupakan lembaga yang besifat pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan masyarakat (PKM) khususnya pelayanan kesehatan perorangan (UKP) di wilayah Kota Padang.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan pada tanggal 30 November 2023 dengan pasien yang melakukan pengobatan di poli jantung dan syaraf rawat jalan Rumah Sakit XXX ditemukan bahwasannya masih banyak pasien yang merasa belum puas dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit XXX. Hal ini dikarenakan adanya ketidaknyamanan terhadap ruangan yang ada, ruangan tersebut memiliki daya tampung pasien yang berlebih sehingga pasien menjadi terganggu dan mengakibatkan pasien sulit untuk beristirahat. Selain itu kurang tanggapnya perawat terhadap keluhan pasien, pada saat pasien memiliki keluhan penyakit dan membutuhkan pertolongan perawat seringkali perawat menunda penanganan pengobatan dengan dalih menunggu dokter yang bersangkutan sehingga tidak ada penyelesaian terhadap hal yang dikeluhkan. Selain itu juga terdapat perawat yang masih dalam tahap belajar yang ragu-ragu untuk menangani pasien dan memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini membuat pasien menjadi was-was dan takut untuk menerima penanganan tersebut.

Permasalahan selanjutnya yang peneliti temukan yaitu terdapatnya pasien yang mengeluh karena Rumah Sakit XXX memiliki pelayanan yang sangat lama. Rumah sakit memiliki penanganan yang lambat urusan surat menyurat atau administrasi yang tidak bisa selesai dalam waktu singkat seperti yang diinginkan pasien. Terdapat pasien yang merasa ketidakadilan antara pasien menggunakan BPJS dengan mandiri, dimana adanya perbedaan kualitas dalam pelayanan oleh perawat Rumah Sakit XXX, sehingga menyebabkan pasien dan keluarganya merasa tidak nyaman pada pelayanan yang diberikan oleh perawat Rumah Sakit XXX. Ketidaknyamanan ini juga membuat pasien menganggap adanya perbedaan komunikasi yang dilakukan oleh perawat pada pasien pengguna BPJS dengan yang mandiri seperti sering menghindari pertanyaan yang diberikan pasien BPJS dan melemparkan pertanyaan tersebut keperawat lainnya dan juga perawat menjawab pertanyaan dengan wajah ketus sehingga pasien merasa tidak dihargai. Selain itu pasien yang merasa tidak nyaman dengan fasilitas rumah sakit seperti lahan parkir kendaraan roda dua maupun empat yang sempit dan ruangan yang memiliki sirkulasi udara yang kecil sehingga ruangan terasa panas.

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kepuasan dengan kualitas pelayanan. Dikutip dari penelitian (dalam Sesilia, 2020) dengan judul “Kepuasan Pasien Menggunakan layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan” hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berkorelasi positif signifikan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian yang

dilakukan oleh Hazief Al Azri & Suci Rahma Nio (dalam Azri & Nio, 2019) dengan judul “Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Anisa di Lubuk Basung” yang mengatakan bahwa adanya terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Marnovita (dalam Marnovita, 2020) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan” yang mengatakan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian Nur halimah Tussakdiah (dalam Tussakdiah, 2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda” yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Dikutip dari penelitian Ardeva Govinaza & Meita Santi Budiani (dalam Ardeva Govinaza, 2022) dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X” menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai ikatan yang positif secara signifikan dengan kepuasan.

Dari latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit XXX Padang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada konteks penelitian, maka peneliti merumuskan permasalahan yang relevan untuk diangkat dalam penelitian yaitu apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit XXX Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit XXX Padang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu psikologi khususnya psikologi pelayanan dan psikologi keperawatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan informasi bagi perawat berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan positif bagi instansi Rumah Sakit terkait masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya yang berminat mengangkat tema penelitian yang sama dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang lebih terbaru dan berbeda sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan psikologi.