

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini berdampak pada persaingan bisnis menjadi semakin tajam. Hal ini menuntut setiap pelaku bisnis untuk usaha keras mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan *reponsiveness* tenaga kesehatan. Pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan. Melalui pelayanan yang baik kemungkinan suatu organisasi dapat tetap unggul dalam persaingan baik jangka pendek maupun jangka panjang, bahkan dapat memenangkan persaingan, termasuk di bidang pelayanan kesehatan (Trimurthy, 2008).

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kesehatan, pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak mungkin tercapai tanpa adanya pelayanan keperawatan yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan tidaklah sama, pelayanan keperawatan bertujuan untuk membantu manusia memenuhi kebutuhan dasarnya sedangkan pelayanan kesehatan mengutamakan penentuan diagnosis dan pengobatan (Yulihastin, 2011).

Secara umum pelayanan di rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Secara umum pelayanan rawat inap rumah sakit dibagi menjadi

beberapa kelas perawatan yaitu Kelas I, Kelas II dan III, serta dibedakan atas beberapa ruang atau bangsal perawatan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan, dan citra rumah sakit. Semua itu sangat membutuhkan perhatian pihak manajemen rumah sakit (Suryawati, dkk, 2006).

Menurut Nurhayati, (2014) dengan judul faktor *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Cipondoh kota Tangerang Banten. Hasil penelitian menunjukkan responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Cipondoh (55,2%), petugas yang ramah (50,7%), responden yang di libatkan dalam pengambilan keputusan (43,3%), petugas yang memberikan informasi dengan jelas (55,2%), kondisi puskesmas yang nyaman (56,7%), pasien di berikan layanan (52,2%), dan responden yang menyatakan waktu tunggu cepat (58,2%). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah keramahan petugas ($x^2=20,54$, $p=0,0001$), keterlibatan dalam pengambilan keputusan ($x^2=11,99$, $p=0,001$), kejelasan informasi ($x^2=10,52$, $p=0,001$), dan kenyamanan ($x^2=15,79$, $p=0,0001$). Secara bersama-sama variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan rawat jalan kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah keramahan petugas ($p=0,0001$, $Exp(B)=9,860$), dan kenyamanan ($p=0,004$, $Exp(B)=6,394$).

Berbagai kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat inap di rumah sakit yaitu penerimaan pasien, pelayanan medik (dokter), pelayanan perawatan oleh perawat, pelayanan penunjang medik, pelayanan obat, pelayanan makan, serta administrasi keuangan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kesehatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh bila perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh para petugas kesehatan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Suryawati, dkk. 2006)

Pasien dan masyarakat memiliki pandangan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan terorganisir dengan baik, tempat pelayanan yang nyaman dan rapi, tidak membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, selalu disambut ramah, disambut senyuman oleh petugas kesehatan, dan dilayani dengan baik. Kepuasan diperoleh ketika mereka merasakan mutu pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit sudah mendekati harapan mereka, pasien yang merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang. (Nurhayati, 2014).

Hasil survei kepuasan pasien yang telah dilakukan Puskesmas Kartasura II di Surakarta pada tahun 2007 adalah 40% menyatakan puas dan 10 % menyatakan cukup puas dari 50 orang responden. Kemudian hasil survei pada tahun 2008 adalah 74% menyatakan puas dan 26% cukup puas dari 100 orang responden. Berdasarkan hasil survei tersebut menyatakan bahwa aspek kesembuhan, aspek kebersihan, aspek mendapat informasi yang menyeluruh, memberi kesempatan bertanya, aspek waktu tunggu dan aspek

kesinambungan pelayanan, merupakan aspek-aspek yang termasuk dalam kategori belum memuaskan (Hertiana, 2009).

Munurut World Health Organization (WHO) sistem kesehatan mempunyai salah satu tujuan memberikan pelayanan yang *responsiveness* yaitu bagaimana penyelenggara pelayanan kesehatan dapat dengan baik memenuhi harapan dari populasi pada aspek nonmedis pelayanan kesehatan. *Responsiveness* suatu sistem kesehatan akan lebih mengakui harapan penduduk mengenai bagaimana mereka diperlakukan, menjadi bagian yang penting dari pelaksanaan sistem kesehatan itu sendiri. *Responsiveness* pasien dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan di rumah sakit dari dimensi sumber daya manusia.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSD Balung Kabupaten Jember meliputi ruang bedah (mawar), interna (melati), obstetri & gynekologi, nifas, dan ruang kelas satu (anggrek) pada tanggal 9-10 Mei 2017 diperoleh data hasil wawancara dengan menggunakan instrumen kepuasan pasien berdasarkan karakteristik *responsiveness*, 4 dari 10 (60%) keramahan, 5 dari 10 (50%) keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, 5 dari 10 (60%) kejelasan informasi, 6 dari 10 (70%) kenyamanan, 5 dari 10 (60%) pilihan terhadap pemberian pelayanan. Kesimpulan hasil studi pendahuluan tersebut didapatkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik *responsiveness* 60%. Nilai tersebut masih dibawah standar yang ditentukan rumah sakit yaitu $\geq 80\%$. Hasil tersebut masih dikatakan tergolong rendah sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan Rumah sakit. Berdasarkan survei tingkat

kepuasan pasien yang pernah dilakukan di ruang rawat inap RSD Balung pada bulan Januari-Februari 2015 menunjukkan data sebanyak 66% mengatakan puas dengan layanan rawat inap di RSD Balung Jember yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan termasuk *responsiveness*. Hasil tersebut masih dibawah standar yang ditentukan rumah sakit yaitu 80%.

Berdasarkan keadaan tersebut, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian terkait hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di RSD Balung Jember.

B. Rumusan masalah

1. Pernyataan Masalah

Responsiveness merupakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang lebih mengakui harapan pasien mengenai bagaimana mereka diperlakukan, menjadi bagian yang penting dari pelaksanaan sistem kesehatan itu sendiri. *Responsiveness* pasien dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien salah satu indikator penilaian dari mutu suatu layanan yang harus selalu di tingkatkan secara berkelanjutan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana *responsiveness* tenaga kesehatan di RSD Balung Jember dalam memberikan pelayanan?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di RSD Balung Jember?
- c. Apakah ada hubungan anatar *responsiveness* tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap di RSD Balung Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan *responsiveness* tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap di RSD Balung Jember

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *responsiveness* tenaga kesehatan RSD Balung Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di RSD Balung Jember.
- c. Menganalisis pengaruh *responsiveness* tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi rumah sakit

- a. Dapat mengetahui *responsiveness* tenaga kesehatan di RSD Balung Jember berdasarkan persepsi pasien.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan di RSD Balung Jember.
- c. Dapat sebagai acuan dalam meningkatkan *responsiveness* tenaga kesehatan di RSD Balung Jember.

2. Bagi profesi

Sebagai masukan bagi tenaga kesehatan, khususnya RSD Balung, dalam meningkatkan *responsiveness* tenaga kesehatan.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan masalah *responsiveness* tenaga kesehatan di lembaga kesehatan tingkat bawah.