

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat (Depkes RI, 2007 dalam Hardi, 2010).

Menurut Satrianegara&Saleha (2009) Rumah Sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa rumah sakit adalah harapan terakhir bagi orang yang sedang sakit. Bahkan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk segera berobat kerumah sakit hanya jika mereka mengalami suatu penyakit tertentu.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus

melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007 dalam Hardi, 2010).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berintegrasi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleknya permasalahan di rumah sakit (Depkes RI, 2007 dalam Hardi, 2010).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika pelayanan yang diperoleh pasien dalam fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapan, maka pasien akan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapannya. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan (Sudian, 2012).

Dalam membicarakan masalah mutu pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang dipakai adalah hakekat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar yang dimaksud adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan (*health needs and demands*) para pemakai jasa pelayanan kesehatan, dimana apabila berhasil dipenuhi akan tetap

memberikan rasa puas (*client satisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan (Satrianegara & Saleha, 2009).

Menurut Wusko (2014) Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa (pasien), yang mana dalam hal ini dapat menghasilkan kepuasan pada pasien yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Adapun kualitas pelayanannya diterapkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna jasa (pasien). Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas pelayanan pengguna jasa (pasien), sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapannya. Pengguna jasa (pasien) yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila mereka merasa puas maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka mereka tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain (Wusko, 2014).

Menurut Kotler (2004, dalam Nursalam, 2011) kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesamaan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada rumah sakit tersebut (Kotler, 2007 dalam Wira, 2014). Persepsi mengenai apa yang didapatkan dari dunia sekitar oleh pribadi akan mempunyai tanggapan berbeda-beda, karena individu menanggapinya berdasarkan aspek-aspek situasi yang memberikan arti khusus pada dirinya. Salah satunya persepsi pasien yang akan muncul dari apa yang dilihat mengenai sebuah kebijakan yang diaplikasikan di rumah sakit itu dapat membawa dalam persepsi baik atau kurang baik. Sebagai contoh kebijakan mengenai pembatasan jam berkunjung pasien.

Kebijakan mengenai pembatasan jam kunjung merupakan suatu kebijakan rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit terhadap para pengguna jasa, maksud dan tujuan dari diberlakukannya pembatasan jam kunjung tersebut ialah untuk mencegah kejadian infeksi *nosokomial* rumah sakit, menjaga keamanan pasien dari berbagai hal yang dapat mengganggu proses penyembuhan dan memberikan kenyamanan pasien untuk beristirahat sesuai dengan kebutuhannya yang bertujuan tercapainya

derajat kesehatan yang sesungguhnya. Mengenai tujuan pembatasan jam kunjung untuk tenaga kesehatan sendiri ialah tidak ada gangguan mengenai tindakan keperawatan yang akan dilakukan (Erliza, 2016).

Berdasarkan data yang didapatkan dari RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso didapatkan Jam kunjung diberlakukan pada pagi pukul 11:00-13:00 WIB dan siang pukul 16:00-19:00 WIB sesuai SK yang dibuat oleh DIREKTUR Rumah Sakit. Melalui wawancara terhadap 10 pasien rawat inap didapatkan persepsi yang berbeda mengenai kebijakan pembatasan jam kunjung tersebut. Terdapat tiga pasien yang mengungkapkan jika kebijakan tersebut tujuannya baik sehingga pasien merasakan puas, terdapat empat pasien yang mengungkapkan jika kebijakan tersebut kurang baik karena menghilangkan sebagian hak mereka dan ada tiga pasien yang mengungkapkan kebijakan tersebut baik tetapi pasien tidak merasakan kepuasan dari kebijakan tersebut.

Kebijakan pembatasan jam kunjung rumah sakit berdampak negatif terhadap pasien dimana mereka merasa hilang hak mereka yang mana biasanya keluarga dapat selalu ada didekat mereka dan bisa menjenguk kapanpun dengan diberlakukannya kebijakan tersebut itu menjadi penghalang untuk mereka mendapatkan motivasi dari orang terdekat. Dari situlah saya tertarik ingin meneliti tentang “Hubungan persepsi pembatasan jam kunjung dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap”.

## **B. Rumusan Masalah**

### 1. Pernyataan Masalah

Kebijakan yang diambil rumah sakit tidak semata dibuat hanya untuk kepentingan institusi melainkan bertujuan untuk terciptanya kesehatan pasien yang datang kerumah sakit yang membutuhkan bantuan dalam pemenuhan kesehatannya. Dalam pemenuhan kebutuhan klien sangat dipengaruhi oleh persepsi individu.

### 2. Pernyataan Masalah

- a) Bagaimanakah persepsi pembatasan jam kunjung pada pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso ?
- b) Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso ?
- c) Adakah hubungan persepsi pembatasan jam kunjung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso ?

## **C. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis persepsi pembatasan jam kunjung terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso

### 2. Tujuan khusus

- a) Mengidentifikasi persepsi pembatasan jam kunjung pada pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso

- b) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso
- c) Menganalisis hubungan persepsi pembatasan jam kunjung terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Pasien

Mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan maksud dari kebijakan terkait jam kunjung yang terealisasi di rumah sakit

##### 2. Perawat

Dengan diterapkannya kebijakan yang tepat, maka yang menjadi tanggung jawab perawat sebagai pelindung pasien akan berjalan sesuai dengan tanggung jawabnya.

##### 3. Institusi Rumah Sakit

Instansi rumah sakit dapat menerapkan kebijakan yang sesuai dengan keinginan pasien atau yang membuat pasien merasa puas.

##### 4. Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi atau bahan ajar terkait dalam bidang manajemen rumah sakit.