

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi ,pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untukl memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif,mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, serta sebagai pusat rujukan.

Rumah sakit dinyatakan berhasil,tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan,melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusianya, bila faktor tersebut diabaikan rumah sakit dalam memberikan pelayanan maka akan kehilangan pasien. Pasien akan beralih ke Rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Wike,2009) dalam penelitiannya tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat Di RSUD Tugurejo Semarang.

Pengukuran mutu pelayanan suatu rumah sakit tergantung dari kinerja keterampilan, kemampuan dan penampilan pemberi pelayanan kesehatan, yang dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*) ,kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) ,empati (*Emphaty*) ,dimensi tersebut dinilai sangat penting mengingat kini masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik,yaitu suatu layanan kesehatan yang tidak hanya mendapat kepuasan fisik semata, tetapi juga suatu layanan yang ramah dan berkesinambungan (Kaihatu, Daengs, & Indrianto, 2015). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Easter, Wowor, dan Pondaag (2017), tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih

GMIM Manado. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, sebanyak 59 pasien puas dengan pelayanan yang diberikan baik dan sebanyak 18 pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan kurang baik. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Purwanti, Prastiwi, dan Rosdiana (2017), penelitian tentang hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang hasil penelitian menunjukkan sebagian besar 70 (72,2%) responden mendapatkan pelayanan baik di Puskesmas Wisata Dau Malang, sebagian besar 58 (59,8%) responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Wisata Dau Malang, dan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang dengan $p\text{-value} = (0,000) < (0,050)$

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2017). Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Almana, 2018). Pernyataan tersebut didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendra & Yulianto (2017) tentang pengaruh kualitas layanan terhadap nilai pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediator. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh yang signifikan positif antara variabel kepuasan pelanggan terhadap nilai pelanggan, serta ada pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas layanan

terhadap nilai pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan.

Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya. Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen, sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah menurut Zainal (2014), oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan (Kotler dalam Busro, 2018).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan *output* yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono dalam Tangkilisan, 2016). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Hal ini menuntut pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2016), oleh karena itu pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut. Kualitas pelayanan jasa yang

berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono dalam Tangkilisan, 2016).

Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk keputusan pembelian dimasa yang akan datang (Woodshinn, 2015). Proses pengambilan keputusan merupakan sebuah proses tahap demi tahap yang digunakan konsumen ketika membeli barang maupun jasa yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan perilaku purna beli. Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Salah satu ciri rumah sakit yang mampu bertahan dan berkembang dalam era persaingan yang ketat adalah rumah sakit yang memperhatikan kepuasan pelanggan atau konsumen. Produk atau jasa yang semakin banyak ditawarkan membuat para konsumen lebih memilih hanya pada produk yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Konsumen akan memberikan persepsi yang positif atau *costumer value* yang positif dari suatu produk jika merasa mendapatkan manfaat setelah menggunakan produk tersebut (Arifin & Prasetya, 2015). *Costomer value* yang positif dari suatu produk menunjukkan bahwa produk tersebut dirasakan atau dipersepsikan dengan baik oleh pelanggan/ konsumen. Pelanggan akan merasa mendapat manfaat dari produk (*customer benefit*) yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan (*cost of purchase*) untuk produk tersebut. Sebaliknya, *customer value* yang negatif menunjukkan konsumen cenderung tidak merasa puas dengan suatu produk (Mulyadi, 2014). Pernyataan tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Mustafiah & Rimawat (2015), hasil penelitian

menunjukkan bahwa terkait pelayanan petugas pendaftaran, sebanyak 63,5% pasien menyatakan kurang puas terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dan 61,9% kurang puas dengan kecepatan petugas dalam pelayanan pendaftaran.

Hasil observasi yang dilakukan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang menunjukkan bahwa perawat memanggil nama pasien dengan intonasi kurang menyenangkan, jarang menatap mata pasien saat berbicara, dan kurang peduli terhadap kondisi pasien akibat banyaknya pasien yang harus dikelola, misalnya tidak menanyakan kondisi pasien saat ini, kurang peduli dengan keadaan pasien dengan tidak menawarkan kursi roda atau bed pasien pada pasien dengan kondisi lemah, serta tidak menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan cenderung terburu-buru menjawabnya. Apabila ada pasien yang mengalami penurunan kondisi, perawat Poliklinik Merpati dapat mengantisipasi dengan melakukan pemeriksaan kondisi pasien, misalnya mengukur tanda-tanda vital pasien dan segera membawa ke IGD, akan tetapi hal itu jarang sekali dilakukan. Kepuasan pasien terhadap perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang juga merupakan salah satu indikator mutu rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap perawat Poliklinik Merpati tidak mengalami peningkatan yang signifikan, masih bertahan pada pencapaian sebesar 80% padahal target indikator mutu rumah sakit adalah sebesar 100%. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa banyak dijumpai pasien yang melakukan kontrol rawat jalan tidak di Poliklinik Merpati tetapi di Poliklinik Garuda, padahal tarif atau biaya yang dikeluarkan di Poliklinik Garuda lebih mahal dibandingkan dengan Poliklinik Merpati. Hasil wawancara menunjukkan, para pasien lebih memilih kontrol rawat jalan di Poliklinik Garuda karena mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, handal, serta ramah dibandingkan di Poliklinik Merpati.

Hasil wawancara dengan sepuluh 10 pasien dan keluarga pasien terkait kepuasan pelayanan perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang saat memberikan pelayanan, 5 pasien dan keluarga pasien mengatakan para perawat masih kurang senyum dan kurang ramah terhadap

pasien, kadang suara perawat yang terdengar nada keras, serta jarang menanyakan kondisi pasien. dan 2 orang pasien mengatakan perawat dalam penampilan rapi, bersih dan ramah, namun kurang informatif dalam memberikan informasi, 3 orang pasien mengatakan para perawat dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan pelayanan dan rasa empatinya.

Mc Ewen (2011) mengatakan bahwa para pasien dan keluarga pasien menginginkan perawat yang melayani memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami, bertutur kata lembut, sentuhan, memberikan harapan, berada disampingnya, berkemampuan untuk memberikan rasa empati serta berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai pasien dan pendapatnya. Pasien mengharapkan perawat memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisi penyakitnya, sehingga perawat mampu mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh klien. Peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit sangat penting, terutama dalam memberikan kepuasan pelayanan keperawatan kepada pasien, akan tetapi masih banyak dijumpai perawat jauh dari sifat tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Sukesu (2013), menunjukkan bahwa sebanyak 29 dari 52 perawat atau sebesar 55,8% perawat kurang empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafsyah (2012) tentang hubungan perilaku perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Pariaman, didapatkan banyak perawat kurang empati dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, lebih dari setengah klien (57,1%) tidak puas terhadap perilaku perawat dan lebih dari setengah responden menilai perilaku perawat kurang (66%). Penelitian lain dilakukan oleh Wijaya (2014), penelitian tentang model strategi *switching barriers* untuk loyalitas pasien berbasis perilaku perawat. Analisis data menggunakan *Uji Chi Square* ($p < 0,05$) dan Uji Regresi Logistik Ganda. Hasil penelitian menunjukkan loyalitas pasien 68% tergolong loyalitas cenderung baik. Perilaku perawat dipersepsikan pasien 72% tergolong perilaku baik. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku perawat dengan loyalitas pasien di

Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember ($p = 0,000$). Sub variabel perilaku perawat yang paling berhubungan dengan loyalitas pasien adalah menanggapi dengan rasa hormat.

RSUP Dr. Kariadi selalu berupaya mengoptimalkan perilaku perawat di lingkungan profesi keperawatan, seiring dengan semakin banyaknya pasien yang membutuhkan jasa pelayanan dan perawatan di RSUP Dr.Kariadi,hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien rata-rata 10 % tiap bulan (Rekam medis RSUP Dr. Kariadi, 2019). Peningkatan jumlah pasien akan semakin tinggi tingkat harapan kepuasan pasien dan komplain pasien. Para konsumen baik pasien maupun keluarga pasien mempunyai hak menyampaikan keluhan dan kompliannya yang menjadi hak pasien yang diatur dalam UU nomor 44 tahun 2009 pasal 32. Pasien dapat secara cepat mengadukan komplain pelayanan rumah sakit di media elektronik. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, RSUP Dr.Kariadi sudah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan, baik dengan pelatihan, seminar, *work shop*, dan kegiatan lainnya,Para perawat dihadapkan dengan persepsi kualitas pelayanan yang diperoleh oleh para pelanggan yang berbeda-beda, sehingga para perawat harus dapat mengaplikasikan pelayanan keperawatan secara komprehensif sesuai dengan persepsi masing-masing pelanggan (baik pasien maupun keluarga pasien). RSUP Dr. Kariadi merupakan salah satu rumah sakit tipe A dan sudah terakreditasi baik lingkup nasional maupun internasional, sehingga pihak rumah sakit terus berupaya untuk mempertahankan akreditasi tersebut. Salah satu indikator dalam penilaian akreditasi tersebut adalah tentang kepuasan pasien. Kepuasan pasien selain sebagai salah satu penilaian akreditasi rumah sakit juga merupakan salah satu indikator mutu di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi, sehingga pihak rumah sakit selalu membuat terobosan-terobosan sebagai upaya untuk terus meningkatkan kepuasan para pasien.

Hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien yang melakukan pemeriksaan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kehandalan perawat, perawat mampu

memberikan pelayanan keperawatan tepat waktu, perawat mampu memberikan pasien rasa nyaman saat pasien komplain dan mengobservasi tingkat kegawatan pasien saat pasien datang . Berdasarkan daya tanggap yaitu perawat bersedia memberikan pelayanan keperawatan yang segera kepada pasien, memiliki respon yang cepat dalam menghadapi keadaan kegawatan pasien, respon yang positif terhadap keluhan pasien, memberikan rasa nyaman kepada pasien. Berdasarkan empati perawat, perawat menempatkan pasien sebagai humanistik yang unik dan istimewa, menghargai hak-hak pasien, memberikan perhatian yang khusus kepada semua pasien, perawat mempunyai rasa empati yang tinggi terhadap pasien. di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, fenomena, serta literatur diatas maka rumusan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati dalam pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati dalam pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- c. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap empati perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.

- d. Menganalisa tingkat kepuasan pasien tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati dalam pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang

D. Manfaat Penelitian

1. Pasien rawat jalan

Pasien rawat jalan dapat memiliki kepuasan yang optimal dari pelayanan rawat jalan yaitu kehandalan, daya tanggap, empati dalam pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.

2. Perawat poliklinik rawat jalan

Perawat memiliki perubahan perilaku untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati dalam pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang.

3. Institusi rumah sakit

Bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan kepuasan para konsumen terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang, serta sebagai bahan literatur bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan, baik saat berhubungan dengan pasien, teman sejawat, maupun dengan profesi yang lain.

4. Institusi pendidikan

Bahan referensi serta menambah koleksi pustaka tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap dan empati perawat di Poliklinik Merpati RSUP Dr. Kariadi Semarang serta sebagai data awal serta tambahan tinjauan pustaka untuk penelitian selanjutnya.

E. Bidang Ilmu

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup penelitian Manajemen Keperawatan.

F. Keaslian Penelitian

Beberapa penelitian yang hampir sama sudah pernah dilakukan, dengan variabel yang berbeda, tempat yang berbeda dan responden penelitian yang berbeda. Penelitian yang sudah dilakukan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
Sukesi (2013)	Upaya peningkatan caring terhadap kepuasan pasien	Analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Terdapat hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien
Ardiana (2010)	Hubungan kecerdasan emosional : memahami dan mendukung orang lain terhadap perilaku caring perawat pelaksana menurut persepsi pasien	Analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi memahami dan mendukung emosi orang lain dengan perilaku perilaku perawat
Mustafiah & Rimawati (2015)	Kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi	Deskriptif dengan pendekatan studi kasus	- 50,8% sudah puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran, namun - 60,3% tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran - 49,2% kurang puas dengan jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran. - 60,3% sudah puas terhadap pelayanan petugas di tmpat pendaftaran - 63,5% kurang puas terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran - 61,9% kurang puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran

Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
Wike (2009)	Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat	Kuantitatif-kualitatif ,pendekatan cross sectional	53,3% pasien merasa puas terhadap pelayanan, 46,7 % pasien belum puas terhadap pelayanan.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya meliputi variabel penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*emphaty*) perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di Poliklinik Merpati RSUP Dr.Kariadi Semarang, desain penelitian menggunakan deskriptif analitik, serta teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*, sedangkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukesu (2013) variabel penelitian meliputi *caring* perawat dan kepuasan pasien, metode penelitian menggunakan analitik korelasional, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Penelitian yang dilakukan oleh Ardiana (2010) variabel penelitian meliputi dimensi memahami, mendukung emosi orang lain, dan perilaku *caring* perawat, metode penelitian menggunakan analitik korelasional, serta teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Penelitian oleh Mustafiah & Rimawati (2015), variabel penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi, metode penelitian sama-sama menggunakan deskriptif analitik, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penelitian yang dilakukan oleh Wike (2009), variabel penelitian tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat, penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti belum pernah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya karena adanya perbedaan variabel penelitian, metode penelitian, serta perbedaan teknik pengambilan sampel.