

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.1 Latar Belakang**

Tantangan pelayanan di bidang kesehatan/rumah sakit adalah meningkatkan mutu pelayanannya. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan rumah sakit itu sangat menentukan kepuasan bagi pasien, terlebih apa yang diyakini oleh para pasien adalah sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan bahkan dialaminya. Oleh karena itu didalam pelayanan perlu adanya sesuatu yang menarik sehingga bisa menjadikan pasien lebih berminat untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut. Untuk mendukung timbulnya minat pasien menggunakan jasa/pelayanan maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai (gedung yang nyaman, kebersihan terjaga, peralatan yang cukup memadai untuk segala jenis pelayanan) serta tenaga yang profesional yang memiliki jiwa pelayanan dengan penuh kesabaran, ramah, dan sopan, lokasi yang mudah dijangkau serta kemudahan transportasi. Menurut Muninjaya (2004) bahwa minat terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh kepuasan pasien, biaya (*cost*), penampilan fisik, kondisi kebersihan/kenyamanan ruangan, serta keandalan /keterampilan perawat, sedangkan kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu

pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit (Heriandi, 2007).

Berdasarkan data organisasi kesehatan dunia untuk wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan keperawatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Septiadi, 2008). Dari data tersebut mengharuskan setiap lembaga yang memberikan pelayanan keperawatan terutama rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan keperawatan. Hasil studi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 07 Desember 2019 kepada 15 pasien yang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya didapatkan hasil 1 pasien (6,66%) mengatakan sangat tidak puas dan sebanyak 2 pasien (13,33%) mengatakan tidak puas, sebanyak 8 pasien (53,33%) mengatakan puas, sedangkan 4 orang pasien (26,66%) mengatakan sangat puas. Contoh ketidakpuasan pasien di rawat inap adalah masih ditemukan perawat yang komunikasinya kurang baik (judes) dan ketidaktepatan waktu dokter untuk visite.

Kepuasan akan pelayanan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi serta pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas yang perlu mendapatkan perhatian penting. Karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang

paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan *kognisi*, *afeksi* dan *konasi* yang baik terhadap pelayanan. Apabila pada pelanggan/pasien sudah tumbuh *kognisi*, *afeksi* dan *konasi* yang baik maka minatnya untuk menggunakan produk/jasa tersebut akan timbul (Nugroho, 2008).

Umar (2005) mengemukakan ada 2 faktor yang mempengaruhi minat, yaitu: 1) keyakinan akan atribut yang menonjol, jasa yang diterima oleh pasien akan diterima dengan baik apabila jasa tersebut memiliki kualitas yang baik sehingga jasa tersebut lain/melebihi pesaingnya. 2) evaluasi atribut, kelebihan jasa dari pesaingnya akan dinilai oleh pasien. pelanggan yang puas akan jasa/produk yang diterimanya akan menimbulkan *kognisi*, *afeksi* dan *konasi* terhadap produk/jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Nugroho, 2008). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang yang puas akan sesuatu jasa/pelayanan maka akan timbul suatu keyakinan bahwa jasa tersebut pantas untuk dipilih. Keyakinan yang positif akan menimbulkan evaluasi positif terhadap jasa/pelayanan maka minatnya akan timbul untuk menggunakan jasa/pelayanan tersebut. Dalam kenyataannya di Rumah Sakit Reksa Waluya masih didapatkan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan rawat inap.

Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan

standar dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat (Purnomo, 2004). Upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah memperhatikan 5 dimensi kepuasan pasien yang meliputi: tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty (Tjiptono, 2006). Untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan jasa pelayanan keperawatannya. Apalagi konsumen semakin kritis terhadap penyediaan fasilitas dan pelayanan, baik oleh karena tingkat pendidikan yang meningkat, pengaruh media massa, dan beberapa factor lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik dan berminat untuk melakukan penelitian dengan judul : Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap di Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto.

### **1.1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang data diatas maka dapat diidentifikasi masalah yang ada yaitu : Apakah ada hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya Mojokerto

### **1.1.3 Tujuan Penelitian**

#### **A. Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya.

#### **B. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Reksa Waluya.
2. Mengidentifikasi minat pasien dalam kunjungan ulang Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya.
3. Mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang Rawat Inap Rumah Sakit Reksa Waluya.

### **1.1.4 Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Teoritis**

1. Memperkaya sumber bacaan dibidang keperawatan serta dapat dijadikan acuan penelitian selanjutnya.
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pemberian asuhan keperawatan kepada pasien secara professional.

## **B. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi manajemen Rumah Sakit Reksa Waluya terhadap mutu pelayanan keperawatannya.