

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit terhadap pasien. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Mengetahui pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan (Sari, 2015). Identifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat dilihat pada lima karakteristik yaitu: kenyataan (*tangible*), keadalan (*reliability*), tanggung jawab (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Nursalam, 2011). Kepuasan pasien disini tentunya berkaitan dengan karakteristik pasien. Karakteristik pasien menurut Sangadji (2013) merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang yang lainnya. Adapun karakteristik pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan penghasilan.

Terkait dengan umur, penelitian sebelumnya menyatakan bahwa bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga cenderung lebih cepat merasa puas (Gunarsa, 2008).

Pada karakteristik dari segi pendidikan, orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya nalar, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya itu sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat atau macam pendidikannya. sehingga orang berpendidikan lebih tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah (Budiman 2010).

Pada karakteristik jenis kelamin, Dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoatmojo, 1985). Sementara Menurut Lumenta (1989) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita.

Pada karakteristik penghasilan, Menurut Benyamin Lumenta (1989), sumber dana sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Tingkat tercapainya pelayanan medis juga ditentukan biaya yang meningkat, sehingga faktor ekonomi sebenarnya menjadi penyebab utama naik dan turunnya tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi penghasilan yang diperoleh maka semakin tinggi pula harapan atau keinginan yang lebih, namun faktor ini tidak mutlak demikian adanya, tidak terlepas dari sesuatu hal yang mempengaruhinya.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Dan berdasarkan jurnal pendukung hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara faktor umur responden dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan puskesmas. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kelompok umur lebih dari 30 tahun 63,2% menyatakan puas, sedangkan pada kelompok umur kurang dari 30 tahun hanya 21,8% yang menyatakan puas. Dari hal tersebut terlihat bahwa kelompok usia kurang dari 30 tahun cenderung tidak puas dibandingkan kelompok umur lebih dari 30 tahun, hal ini sesuai Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat dengan p-value 0,000 ($p < \alpha (0,05) = CI 95\%$). Hasil penelitian menunjukkan hal yang berbeda dimana kelompok pria 56% menyatakan puas, sementara kelompok perempuan hanya 44%. Hasil analisis perhitungan dengan uji chi-square menunjukkan p-value $0,101 < \alpha (0,05 = CI 95\%)$ yang artinya tidak terdapat hubungan antara faktor tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Hasil penelitian menunjukkan 61,4% pada kelompok yang bekerja menyatakan puas, sedangkan pada kelompok yang tidak bekerja 34,9%

menunjukkan puas, tetapi Hasil analisis perhitungan dengan uji chi-square menunjukkan p-value 0,015 ($p < \alpha$ (0,05 = CI 95%) yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan responden dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan hal yang berbeda dimana kelompok yang penghasilannya lebih tinggi 63,4% menyatakan lebih puas, sementara yang penghasilan lebih rendah hanya 40,7% yang menyatakan puas. Dan berdasarkan hasil uji chi-square menunjukkan p-value 0,042 ($p < \alpha$ (0,05 = CI 95%) yang artinya terdapat hubungan antara faktor penghasilan dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat.

Berkaca pada standar Kemenkes di atas, serta referensi penelitian sebelumnya terkait karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan, peneliti melakukan studi pendahuluan pada tanggal 14 November 2018 dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara secara langsung kepada 5 orang pasien di RS arafah Anwar Media Sukodono Sidoarjo dengan kriteria pasien rawat inap yang telah lebih dari dua hari. Wawancaranya yang peneliti lakukan mengenai pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut yang meliputi aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab. Hasil studi pendahuluan tersebut menyatakan bahwa pasien dengan usia 26 tahun dengan tingkat pendidikan hanya berpendidikan dasar memnberi nilai kepuasan sebesar 80%, pasien usia 45 tahun dengan berpendidikan dasar dengan nilai kepuasan 70%, pasien usia

36 tahun berpendidikan lanjut dengan nilai kepuasan 60%, pasien usia 28 tahun berpendidikan lanjut dengan nilai kepuasan 60%, pasien usia 18 tahun berpendidikan lanjut dengan nilai kepuasan 50%. Sementara itu standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien di RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono yaitu 90%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RS tersebut masih belum memenuhi standart yang diharapkan. Bisa kita lihat juga dari hasil studi pendahuluan ini kisaran usia yang cukup muda namun tingkat berpendidikan dasar menyatakan kepuasan yang cukup tinggi sementara pasien dengan usia yang cukup muda namun berpendidikan lanjut justru menyatakan kepuasan yang cukup tinggi pula. Kepuasan terendah justru diberikan oleh pasien dengan usia muda namun berpendidikan lanjut. Fenomena ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di rumah sakit ini.

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan di jauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit. Menurut (Purwanto,2007) dalam Kunaefi(2012) bahwa rumah sakit dianggap baik apabila dalam pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan

muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Triwibowo, C 2012 : 92).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Arafah Anwar Medika Kec. Sukodono Kab. Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan yaitu “Adakah hubungan Karakteristik Pasien (Usia dan Pendidikan) Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo ?”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien (usia dan pendidikan) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi usia pasien rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat pendidikan pasien rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.

3. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.
4. Untuk menganalisa usia pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.
5. Untuk menganalisa tingkat pendidikan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pengembangan ilmu keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan terhadap pembelajaran di dalam pendidikan ilmu keperawatan terutama pada mata ajar manajemen keperawatan.

2. Bagi pelayanan keperawatan di Rumah Sakit

Bagi pelayanan keperawatan seperti institusi Rumah Sakit khususnya RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo, dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dengan menjadikannya sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terutama dilihat dari segi faktor-faktor kepuasan pasien untuk mengembangkan layanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi/sumber kepustakaan serta sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan manajemen keperawatan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pasien.