

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien. (Purwanti et al.). Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 bahwa rumah sakit merupakan sarana yang menyediakan layanan kesehatan baik untuk masyarakat maupun penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk perorangan secara paripurna, sehingga rumah sakit memiliki peran yang sangat penting untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan merupakan prioritas pembangunan nasional 2020 sampai 2024 memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah sebuah kewajiban dalam mewujudkan *Universal health coverage*, yang menggambarkan peran penting penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu (Kemenkes RI). Pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan bermutu merupakan suatu keharusan dan mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu rumah sakit dalam memberikan kepuasan pelayanan kesehatan kepada semua masyarakat.

Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan berbagai upaya termasuk pengembangan kemampuan perawat, upaya yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas perawat dengan memberikan pelatihan tentang *caring* (Mulyati et al.) kadang pasien merasa perawat di Rumah Sakit Umum Daerah kurang peduli dengan keinginan dan harapan dari pasien, dengan

adanya pelatihan tentang caranya peduli dengan pasien sehingga perawat bisa membantu pasien apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasien dirumah sakit.

Penerapan standar pelayanan publik yang baik diharapkan dapat berdampak pada penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Peneliti melakukan pengambilan data pada tanggal 2 Agustus hingga 30 Agustus 2022 peneliti dan satu asisten membagikan kuesioner kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai selama peneliti mengambil data jumlah kunjungan yang melakukan rawat jalan di RSUD Ranai tahun 2020-2021 berjumlah 19.802 pasien dengan jumlah penduduk Natuna tahun 2022 sebanyak 3.841.000 juta jiwa yang melakukan pengobatan pada poli klinik yang tersedia di RSUD Ranai dari jumlah pasien tersebut pasien berobat berasal dari berbagai pulau yang jaraknya jauh dari kabupaten Natuna sehingga penyelenggaraan pelayanan publik seperti akses pelayanan rujukan pasien ke RSUD Ranai menjadi begitu sulit .

Penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat (Ilham Maulana Akbar Tuah Nur et al.) Jadi dengan adanya pelayanan kesehatan yang baik akan mengurangi risiko adanya komplain jika komplain tersebut tidak segera ditangani akan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama di rumah sakit umum daerah setingkat Kabupaten atau Kota.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ranai merupakan rumah sakit tipe C, Rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan dengan jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat setiap tahun dan didukung SDM yang profesional.

Pemerintah juga mengeluarkan peraturan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/MenKes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Minimum, pedoman organisasi rumah sakit umum, bagaimana beroperasi sebagai pelayanan organisasi publik yang baik kepada masyarakat. Peraturan dikeluarkan untuk mewujudkan standar pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit sama rata di setiap Daerah.

Pada tanggal 02 Mei 2008 Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dikukuhkan oleh surat Keputusan Menkes RI Nomor : 433/Menkes/SK/V/2008 sebagai Rumah Sakit Type C. Dengan memberikan pelayanan empat spesialis dasar yaitu Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Kandungan dan Kebidanan, Spesialis Anak, Spesialis Bedah dan tiga Pelayanan Spesialis Penunjang, yaitu Spesialis Anestesiologi, Spesialis Patologi Anatomi, Spesialis Radiologi, di Tambah dengan Pelayanan Spesialis Mata, Telinga Hidung Tenggorokan (*THT*) dan Neurologi Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna.

Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna telah berbentuk Sistem Informasi Pelayanan Publik, sistem ini merupakan media informasi elektronik satu pintu yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

(Kementrian RI, 2019) Surat Keputusan Bupati Natuna Nomor 100 Tahun 2011. dan juni 2022 pemerintah kabupaten Natuna mengusulkan ke kementrian kesehatan RI kenaikan status Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dari tipe C ke tipe B yang lengkap dengan sarana dan prasarana medis dengan 5 poli dasar yang disediakan agar masyarakat *Natuna* dapat berobat di Rumah sakit umum daerah Natuna dengan puas atau senang.

Penelitian terkait evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pernah dilakukan oleh Sri Purwanti, Swito Prastiwi, & Yanti Rosdiana, (Purwanti et al.) tentang hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wisata dau Malang penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 97 pasien rawat jalan dengan penentuan sampel penelitian menggunakan sampel aksidental sampling yang berarti teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu korelasi pearson dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Penelitian lain tentang kepuasan pasien terhadap tenaga keperawatan ruang rawat jalan juga pernah dilakukan oleh Mojgan Lotfi, Vahid Zamanzadeh, Leila Valizadeh dan Mohammad Khajehgoo, (2019) meneliti tentang *Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care*. Penelitian ini bertujuan menilai komunikasi perawat-pasien dan kepuasan pasien dari pelayanan

keperawatan di bangsal luka bakar wanita dan pria. Jenis penelitian deskriptif-korelasional. Persamaan penelitian yaitu mengetahui kepuasan pasien dari komunikasi, sedangkan pembeda penelitiannya adalah pada metode penelitian yaitu waktu penelitian dilakukan sudah berjalan pada tahun 2019, lokasi penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilaksanakan yakni di RS Sina, pembeda selanjutnya yakni objek penelitian.

Berdasarkan jurnal penelitian (Shin dan Park) mengatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pasien pada rumah sakit dan asuhan keperawatan sedang sangat terkait dengan perawatan yang lebih baik yang mereka terima selama dirawat. Selain itu juga Berdasarkan hasil penelitian (Agung et al., 2016) Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Sehingga bisa dievaluasi kembali tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan medis seperti rawat jalan. Proses evaluasi dilakukan secara tertib yang dilaksanakan oleh tim yang berkualitas untuk memastikan kelancaran implementasi dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku (Rosyidah, 2015).

Hasil studi pendahuluan dan wawancara kepada direktur RSUD pada 1 Maret di RSUD Ranai Kabupaten Natuna, ditemukannya beberapa keluhan yang dialami oleh pasien. Keluhan tersebut bisa berdampak pada kualitas dari pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ranai. Masalah tersebut diantaranya fungsi pemasaran/Promosi Rumah Sakit Umum Daerah Ranai yang sudah mulai diterapkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui perkembangan dan

kemajuan pelayanan rumah sakit, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) belum terintegrasi dengan baik, Monitoring dan Evaluasi serta analisis terhadap kebijakan, program-program, dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sudah diterapkan di rumah sakit kota Ranai, Ketersediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas bagi pasien, alat-alat kesehatan dan lainnya bagi masyarakat Natuna tanggapan ini diperkuat oleh teori dari (Umarsyah dan Zulkarnaini) Masyarakat adalah penerima pelayanan publik yang dilayani oleh aktor birokrasi publik agar menghasilkan satu hal penting yaitu kepuasan terhadap pelayanan itu sendiri

Oleh karena itu peneliti dalam penyusunan tugas akhir mengambil tema mengenai kualitas pelayanan jasa dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna**”. Evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Ranai belum pernah dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan, maka peneliti merumuskan permasalahan “Bagaimana kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- b. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi keandalan (*Reliability*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- c. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi jaminan (*Assurance*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- d. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati (*Empathy*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- e. Untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam melakukan evaluasi kepuasan pasien serta memberikan informasi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian serupa lebih lanjut.

b. Memberikan informasi ilmiah dan sebagai masukan bagi rumah sakit dalam mengevaluasi dibidang pelayanan Keperawatan ruang rawat jalan terkait tingkat kepuasan pasien pada pelayanan agar ditingkatkan lagi kedepannya.

2. Manfaat praktis

- a. Menambah ilmu pengetahuan tentang evaluasi pelayanan di rumah sakit daerah Ranai Kabupaten Natuna
- b. Bagi para peneliti kesehatan, khususnya peminatan Manajemen Rumah Sakit diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian yang lebih lanjut yang relevan di masa datang.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini digunakan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi S2 Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat.
- d. Bagi RSUD Ranai Kabupaten Natuna, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak Pengelola RSUD dalam rangka memahami pentingnya mengevaluasi kembali mutu pelayanan kesehatan dalam unit usaha di RSUD Kota Ranai.
- e. Menjalin hubungan kerjasama antara UAD dan Unit pelayanan Kesehatan /RSUD Kota Ranai

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran pencarian artikel penelitian terdahulu, penelitian mengenai evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna belum pernah dilakukan. Adapun isi pada tabel 1 terdapat penelitian terdahulu yang memiliki karakteristik relatif sama dengan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya yaitu:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
			Metode, Variabel, skala data, instrumen, uji statistik		
1	Agus Dwi Sugihar to, Syamsu Hidayat, Rosyidah (Sugiharto et al.)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas : analisis di sebuah fasilitas kesehatan tingkat pertama (fktp) program jaminan kesehatan nasional (jkn)	Perbedaan terletak pada Variabel bebas (independent) : kepuasan pasien dan kualitas pelayanan b. Variabel terikat (dependent) : loyalitas pasien pasien rawat jalan yang mendapat layanan serta sudah sesuai pada kualifikasi inklusi tingkat fasilitas rawat jalan dokter praktik perorangan (DPP) dr Seshy		http://dx.doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455
2	Diah Numala Sari (Sari)	Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Bangil Kabupaten	Variabel bebas dan variabel terikat pasien yang telah menerima pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Bangil sebanyak 30 orang, Persamaan yakni Menggunakan desain uji crosssectional Berdasarkan hasil nilai yang telah diperoleh menunjukkan bahwa terdapat		http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/90462

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
			Metode, Variabel, skala data, instrumen, uji statistik		
		Pasuruan	<p>hubungan yang bermakna secara statistik antara tingkat pendidikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Bangil,</p> <p>Perbedaan dengan penelitian ini pada uji analisis yang digunakan yakni analisis data dengan menggunakan uji Chi-square dan Fisher's exact perbedaan lainnya adalah pada tahun penelitiannya, tempat dan waktu penelitian</p>		
3	Aken Camala, Triani Marwati, Akrom (Camala)	Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi	<p>Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel Bebas dan Variabel Terikat Pasien rawat jalan penelitian ini menggunakan uji deskriptif dengan pendekatan Cross Sectional perbedaan pada hasil penelitiannya yakni penilaian dari pasien faktor cepat tanggap (<i>responsive</i>), keandalan (<i>reability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), bukti fisik (<i>tangible</i>). dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19. Perbedaan lainnya tempat penelitian Rumah</p>		<p>https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.55</p> <p>93</p>

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
			Metode, Variabel, skala data, instrumen, uji statistik		
		Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19	Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, fokus kepada kepuasan pasien covid 19		
4	Pasalli' dan Patattan	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal	Variabel bebas dan variabel terikat, perbedaan dengan penelitian ini terletak pada reponden penelitian Populasi dalam penelitian ini yaitu 509 pasien, persamaan yakni teknik pengambilan sampel secara accidental sampling, Desain penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional, perbedaan lainnya pada responden penelitian yakni berjumlah 81 dari 509 pasien dirumah sakit Fatima Makale		https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
			Metode, Variabel, skala data, instrumen, uji statistik		
5	Asmirati, Yakob, Lina Alfiyani, Yuli Kusumawati, dan Avi Arya Buana Jaya Putra (asmirati yakob et al.)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023	Perbedaan pada penelitian ini yakni pada jumlah sampel sebanyak 80 responden, Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun persamaan terletak pada Desain penelitian yakni menggunakan desain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun		https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785 <i>Hubungan</i>
6.	Hasbina Wildani, Muhammad Badiran, dan Anto J.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di	Perbedaan pada penelitian ini pada jumlah responden yakni 75 responden, selanjutnya variabel yang digunakan Variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan kesehatan yang ada di rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara, Persamaan terletak pada desain penelitian yakni cross-sectional study. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan		http://dx.doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Link Jurnal
			Metode, Variabel, skala data, instrumen, uji statistik		
	Hadi (Wilda ni et al.)	RSU Muhammad iyah Sumatera Utara	kepuasan pasien rawat jalan adalah <i>tangibility</i> (p=0,016), <i>reliability</i> (p=0,021), <i>responsiveness</i> (p=0,001), <i>assurance</i> (p = 0,001), dan <i>empathy</i> (p = 0,001). Perbedaan lainnya dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara Jalan Mandala By Pass No. 27 Medan, dari bulan Oktober Tahun 2019 dan metode analisis data yang digunakan adalah chi square dan uji regresi logistic		