

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut WHO (2010) Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, mendefinisikan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fungsi rumah sakit itu sendiri adalah untuk penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga melalui kebutuhan medis, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dan pemberian pelayanan kesehatan, penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penguasaan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Herlambang, 2016).

Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal dirumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien (Anggraini, 2008). Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Ruangan rawat inap berupa bangsal yang di huni oleh beberapa pasien sekaligus, namun pada beberapa rumah sakit juga menyediakan kategori kelas untuk ruangan rawat inap. Semakin tinggi kelas tersebut maka ruangan rawat inap akan memiliki fasilitas dan pelayanan yang melebihi standar fasilitas dan pelayanan kelas biasa (Suryanti, 2002). Penelitian Nova (2010) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Keberhasilan pelaksanaan kegiatan menjamin kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor meliputi faktor pengetahuan, faktor beban kerja dan faktor komunikasi (Nursalam, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor lokasi, faktor harga dan faktor biaya (Nooria, 2008). Penelitian Adriani (2012) bahwa

kondisi dan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan serta berperan dalam menentukan kepuasan pasien, sebagai tolak ukur mutu pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang perlu mendapat perhatian adalah perilaku *caring* perawat yang merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Anjaswarni, 2002). Unsur penentu penilaian baik dan buruknya sebuah rumah sakit ada lima komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu aspek klinis, efisiensi, dan efektivitas, biaya serta keselamatan pelanggan (Herlambang, 2016). Hasil penelitian Fitria (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Studi pendahuluan di RSUD Dr. Soeratno Gemolong didapatkan data dari rekam medik bahwa kunjungan pasien rawat inap pada bulan Januari - Desember tahun 2017 berjumlah 3.626 orang dan data kunjungan pasien rawat inap dalam 1 bulan pada bulan maret 2018 berjumlah 150 orang. Hasil wawancara terhadap empat orang pasien rawat inap satu pasien menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan, dua pasien menyatakan kurang puas dan satu pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Pasien yang kurang puas dan yang tidak puas menyatakan saat akan melakukan tindakan keperawatan, perawat memberikan obat terkadang tidak menjelaskan tujuan pemberian obat dan efek samping

pemberian obat, serta masih kurangnya kebersihan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:  
“Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong ?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendiskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di ruangan Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
- b. Mendiskripsikan kepuasan pasien di ruangan Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.
- c. Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruangan Rawat Inap RSUD Dr. Soeratno Gemolong.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Secara Teoritis

#### a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan informasi kesehatan pada masyarakat terutama pada pasien rawat inap tentang pelayanan keperawatan.

#### b. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan pengetahuan dan sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah referensi yang dapat digunakan sebagai studi literatur bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Secara Praktik

#### a. Bagi Pasien

Memberikan informasi bagi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

#### b. Bagi Perawat

Menjadi masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

#### c. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi RSUD Dr. Soeratno Gemolong, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap yang diberikan.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan murni penelitian dilakukan oleh peneliti. Ada beberapa penelitian sejenis yang telah meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Penulis	Judul Penelitian	Metode Dan Hasil	Persamaan Dan Perbedaan
1	Nova (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	Penelitian ini menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok dengan menggunakan teknik <i>proportional random sampling</i> . Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<b>Persamaan:</b> Penggunaan variabel independen dan variabel dependen <b>Perbedaan:</b> Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara umum, dan perbedaannya juga terdapat pada kriteria inklusi dan eksklusi.
2	Fitia (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul.	Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain penelitian <i>deskriptif korelatif</i> menggunakan <i>pendekatan cross-sectional</i> . Hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap	<b>Persamaan:</b> Meneliti tentang kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. <b>Perbedaan:</b> Penelitian ini menganalisis tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap secara umum.
3	Astuti (2016)	Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Makanan Pada Pasien	Penelitian ini merupakan penelitian survei. Teknik pengambilan sampel <i>random sampling</i> .	<b>Persamaan:</b> Meneliti tentang kualitas pelayanan diruang rawat inap.

		<p>Rawat Inap Di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.</p>	<p>Metode pengumpulan data angket tertutup. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi beberapa faktor, antara lain sikap karyawan, sarana prasarana, dan waktu pelayanan.</p>	<p><b>Perbedaan:</b>  Penelitian terdahulu tidak meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, melainkan meneliti tentang kualitas makanan pada pasien.</p>
4	Andriani (2012)	<p>Kepuasan Kerja Perawat Pada Aplikasi Metode Tim Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan (Studi Kuantitatif Di Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang.</p>	<p>Penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan <i>quasi experimental design</i>, dengan menggunakan <i>Static group Comparison</i>. Hasil penelitian bahwa kondisi dan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.</p>	<p><b>Persamaan:</b>  Meneliti tentang pengaruh pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.</p> <p><b>Perbedaan:</b>  Penelitian ini tidak meneliti tentang pelayanan rawat inap.</p>
5	Puti (2013)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam.</p>	<p>Penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif melalui pendekatan <i>survey</i>. Dan menggunakan metode pengambilan sampel <i>probability sampling</i>. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap</p>	<p><b>Persamaan:</b>  Meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.</p> <p><b>Perbedaan:</b>  Penelitian terdahulu meneliti kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan.</p>