

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT ISLAM  
SURAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Meraih Derajat Sarjana S - 1 Kaperawatan



Disusun oleh :

**ZUHDI FIRDAUS**  
**J210070107**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini seluruh aspek kehidupan manusia mengalami dampak perubahan yang besar, termasuk didalamnya upaya pelayanan kesehatan. Secara nyata pembangunan bidang kesehatan telah berhasil mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Mempelajari perkembangan masalah, ancaman serta peluang yang ada dapat disimpulkan bahwa isu strategis yang ada adalah masalah yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat sudah semakin kritis dalam menyikapi serta memilih pelayanan kesehatan yang sesuai keinginan.

Mutu pelayanan kesehatan selalu merupakan bahan kajian dan perhatian para ahli di banyak negara. Dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) di Indonesia pada tahun 1982 disebutkan mengenai penyelenggaraan kesehatan yang bermutu, terjangkau oleh masyarakat, dan peran aktif masyarakat. Sedangkan pada SKN tahun 2004, mempertegas makna pembangunan kesehatan dalam rangka pemenuhan hak azasi manusia, memperjelas penyelenggaraan pembangunan kesehatan sesuai dengan visi dan misinya, memantapkan kemitraan dan kepemimpinan yang transformatif, meningkatkan pemerataan upaya kesehatan yang terjangkau dan bermutu serta meningkatkan investasi kesehatan untuk keberhasilan pembangunan

Nasional. Dalam Undang-undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan, mulai diperhatikan mutu pelayanan kesehatan antara lain meliputi arah pembangunan kesehatan, peningkatan perbaikan kesehatan masyarakat, serta kualitas pelayanan kesehatan (Wijono dalam AMD 2008).

Dalam Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Indonesia, tujuan pembangunan kesehatan adalah mewujudkan Indonesia sehat pada tahun 2010 melalui kerjasama lintas sektoral, kemandirian masyarakat dan kemitraan swasta, perilaku hidup sehat, lingkungan sehat, upaya kesehatan, manajemen pembangunan kesehatan dan derajat kesehatan. Dalam bidang kebijakan kesehatan peningkatan dan pemeliharaan mutu lembaga dan pelayanan kesehatan dilaksanakan melalui pemberdayaan sumber daya manusia secara berkelanjutan dan sarana prasarana dalam bidang medis, termasuk ketersediaan obat yang dapat dijangkau oleh masyarakat (Wijono dalam AMD 2008).

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

*Quality assurance (QA)* dalam rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dan fundamental khususnya bagi manajemen RS itu sendiri dan para stakeholdernya, pasalnya dampak dari QA menentukan hidup matinya sebuah rumah sakit. Bagi Rumah Sakit, adanya QA yang baik tentu

saja membuat RS mampu untuk bersaing dan tetap exist di masyarakat. Bagi Pasien, QA dapat dijadikan sebagai faktor untuk memilih RS yang bermutu dan baik. Bagi praktisi medis, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya QA para praktisi medis dituntut untuk semakin teliti, telaten, dan hati-hati dalam menjaga mutu pelayanannya. Dan bagi pemerintah sendiri, adanya QA dapat menjadikan standar dalam memutuskan salah benarnya suatu kasus yang terjadi di Rumah sakit (Lusa, 2007).

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Menurut Thiedke (2007), Guru Besar di Medical University of South Carolina dari literature yang ada topic "*Patient satisfaction*" "Kepuasan Pasien" mulai diteliti antara tahun 1960 dan 1970. Dan hal itu menjadi topic yang berkembang dengan sangat cepat pada tahun 1980. Antara tahun 1980 dan 1996 ada lima kali lipat artikel yang mengangkat permasalahan kepuasan pasien. Menurut beliau hal ini menjadi topic yang sangat menarik mungkin karena perkembangan pengetahuan dari konsumen atau pasien itu sendiri atau mungkin juga pengaruh dari kompetisi dari lembaga-lembaga kesehatan yang menjadikan kepuasan pasien sebagai daya jualnya.

Pada umumnya kepuasan pasien dapat dilihat dari jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya. Tentu saja hal tersebut dipengaruhi oleh factor-faktor lain pada pasien itu sendiri. Kepuasan pasien memang merupakan nilai subyektif terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan. Oleh karenanya subyektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien dimasa lalu, pendidikan, situasi psikhis saat itu, dan pengaruh lingkungan (Lusa, 2007).

Pemilihan Rumah Sakit Islam Surakarta (RSIS) sebagai tempat penelitian mengingat dari berbagai aspek, diantaranya bahwa rumah sakit tersebut sedang dalam tahap perkembangan yang begitu pesat. Baik dalam sarana fisik, fasilitas ataupun dalam hal pelayanannya. Sehingga perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien.

RSIS merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Rawat Darurat (IRD) 24 jam, Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Inap (IRI), persalinan 24 jam, poli umum, poli gigi, poli spesialis/subspesialis, KIA/KB, laboratorium patologi klinik (PK), laboratorium patologi anatomi (PA), laboratorium mikrobiologi klinik (MK), rongent, USG, CT Scan dengan berbagai macam pelayanan, pelayanan fisioterapi, pelayanan uroflowometri, pelayanan Hemo Dialisa, ambulans, pelayanan gizi dan pelayanan penunjang medis yang lain.

RSIS merupakan salah satu rumah sakit swasta di wilayah kabupaten Sukoharjo, yang dalam berbagai aspek pelayanan terus mengalami perbaikan dan pengembangan. Apalagi pada tahun Agustus 2008 ini

direncanakan untuk membuka beberapa ruang perawatan baru untuk ruang rawat inap. Sehingga pada akhirnya nanti diharapkan RSIS dapat menjadi rumah sakit rujukan nasional. Seperti yang termaktup dalam visi RSIS yaitu “Mewujudkan Rumah Sakit Islam Surakarta Sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Unggulan Bertaraf Nasional Tahun 2010”.

RSIS pada tahun 2008 ini juga baru saja menerima sertifikat pengakuan kualitas layanan berstandar Internasional dari The International TEMOS (Telemedicine for the Mobile Society) Network. Apalagi bila melihat bahwa RSIS merupakan satu-satunya rumah sakit di Indonesia yang telah dinyatakan lulus uji kualitas standar pelayanan Uni Eropa. Dari sekitar 40 rumah sakit besar di Indonesia yang telah dilakukan uji penilaian oleh TEMOS hingga saat ini hanya RSIS yang langsung dinyatakan lulus dan diterima menjadi *a member of the International TEMOS Network* mulai bulan Maret 2008. Selain oleh Dr. Claudia Mika dari Managing Director TEMOS pengakuan atas standar kualitas pelayanan di RSIS juga dilakukan oleh Institute of Aerospace Center yang berpusat di Aachen Jerman melalui direktornya yaitu Prof. DR. R. Gerzer.

Sebagai sebuah lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan yang banyak mempunyai pesaing, RSIS dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen/pasien dengan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Maka pihak rumah sakit perlu menentukan apa saja hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini

untuk meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang disebut dengan orientasi pada pasien.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan dengan mewawancarai beberapa perawat dan pasien yang ditemui didapatkan bahwa, masih ditemukannya komplain dari pasien ataupun keluarga pasien. Komplain ini menyangkut banyak hal, dari pelayanan dokter, pelayanan perawat, instalasi gizi, keadaan ruang perawatan ataupun dalam bidang pelayanan lain. Oleh karena itu semua pihak yang berkepentingan mempunyai komitmen yang sama untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien, sehingga bisa menjaga serta meningkatkan kinerja dan motivasi pelayanan. Berdasarkan paparan diatas penulis memandang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pasien dan factor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan informasi dari bidang perawatan dan bagian rekam medis RSIS didapat data bahwa pada tahun 2004 menunjukkan isian bed pasien sebanyak 75,8 %. Pada tahun 2005 isian bed pasien sebanyak 62,8 %. Dan pada tahun 2006 isian bed pasien sebanyak 51,99 %. Pada semester I tahun 2007 isian bed pasien sebanyak 60,2 % sedangkan pada semester II tahun 2007 isian bed pasien sebanyak 55,6 %. Dari data tersebut menunjukkan adanya fluktuasi isian bed pasien.

Dari informasi bidang keperawatan didapatkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, terutama pada dokumentasi keperawatan mengalami kenaikan pada pertengahan tahun 2007. Pada

semester pertama 2007 (Januari-Juni) kepuasan pasien sebesar 72,6 % kemudian pada semester kedua 2007 (Juli-Desember) kepuasan pasien sebesar 76,4 %.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam hal ini, maka dapat dikemukakan perumusan masalah penelitian sebagai berikut “ Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surakarta”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini penulis berharap dapat mencapai tujuan umum, tujuan khusus dan manfaat sebagaimana berikut :

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini secara umum adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSIS.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui hubungan antara pelayanan dokter rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.
- b. Mengetahui hubungan antara pelayanan perawat rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.
- c. Mengetahui hubungan antara pelayanan oleh instalasi gizi rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.



- d. Mengetahui hubungan antara pelayanan sarana penunjang medis (laboratorium) dengan kepuasan pasien rawat inap.
- e. Mengetahui hubungan antara pelayanan farmasi/apotik rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.
- f. Mengetahui hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien rawat inap.
- g. Mengetahui hubungan antara sarana dan fasilitas umum rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.
- h. Mengetahui hubungan antara keadaan dan fasilitas ruang perawatan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat, diantaranya :

##### 1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan rumah sakit dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

##### 2. Bagi pasien

Diharapkan adanya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, sehingga pasien merasa puas.

### 3. Bagi profesi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi profesi (PPNI) dalam perkembangannya.

### 4. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan untuk mengembangkan kemampuan penulis.

## **E. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya :

1. Kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta (Siswadi, 2006). Pada penelitian ini menitikberatkan pada aspek mutu asuhan keperawatan, dimana hasilnya adalah adanya hubungan yang signifikan antara mutu asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Yang mana aspek mutu asuhan keperawatan adalah : keterampilan perawat, komunikasi perawat, sikap perawat, empati perawat, fasilitas perawatan, penampilan perawat.
2. Kepuasan pasien terhadap sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi di ruang rawat inap Badan Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo (Mulyono, 2007). Pada penelitian ini menitikberatkan pada sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi. Jenis penelitian yang dipakai penelitian survey dengan tipe *explorasi* dengan pendekatan *cross*

*sectional*. Analisa data menggunakan korelasi *chi-square* dan menggunakan koefisien korelasi *bivariat*.

Dari hasil uji *chi-square* hubungan sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi dengan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat signifikan  $X^2=15,472$  dan  $14,544$ . Kesimpulannya bahwa sikap dan perilaku perawat dalam berkomunikasi berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, semakin aktif perawat melakukan komunikasi dengan pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta (Indriyani, 2007). Pada penelitian ini menitikberatkan pada mutu pelayanan keperawatan. Jenis penelitian deskriptif pendekatan *korelasional* yang bermaksud memberikan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Teknik pengambilan sampel secara *aksidental sampling*, teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Data dianalisis dengan teknik *bivariat* yaitu *analisis korelasi rank spearman*. Dimana hasilnya adalah terdapat hubungan positif yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta.