

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan koordinasi yang rasional dari aktivitas sejumlah individu untuk mencapai beberapa tujuan yang jelas melalui pembagian kerja dan fungsi, serta melalui jenjang, wewenang dan tanggung jawab. Suatu organisasi dapat bergerak dalam dua bidang, yaitu bidang jasa dan barang. Baik organisasi jasa maupun barang, keduanya menghasilkan suatu produk yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Organisasi yang bergerak pada bidang jasa menduduki posisi penting dalam masyarakat, karena organisasi ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi hajat hidup orang banyak yang hasilnya dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

Rumah Sakit (RS) sebagai salah satu perusahaan jasa harus memperhatikan kebutuhan pengguna jasanya. Keberhasilan suatu RS juga ditentukan oleh pelayanan dari perawat dan yang lebih utama adalah bagaimana pasien memaknai seluruh kegiatan perawat dalam membantu pasien sesuai dengan tugas-tugas keperawatannya terhadap pasien selama rawat inap.

Apabila perawat memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan tersebut telah memberikan kepuasan. Dan selanjutnya pasien tersebut akan kembali lagi ke RS tersebut dan bahkan ia akan

memberitahukan kepada orang lain mengenai RS tersebut. Sehingga jumlah pasien yang berobat dan rawat inap di RS tersebut akan bertambah pula.

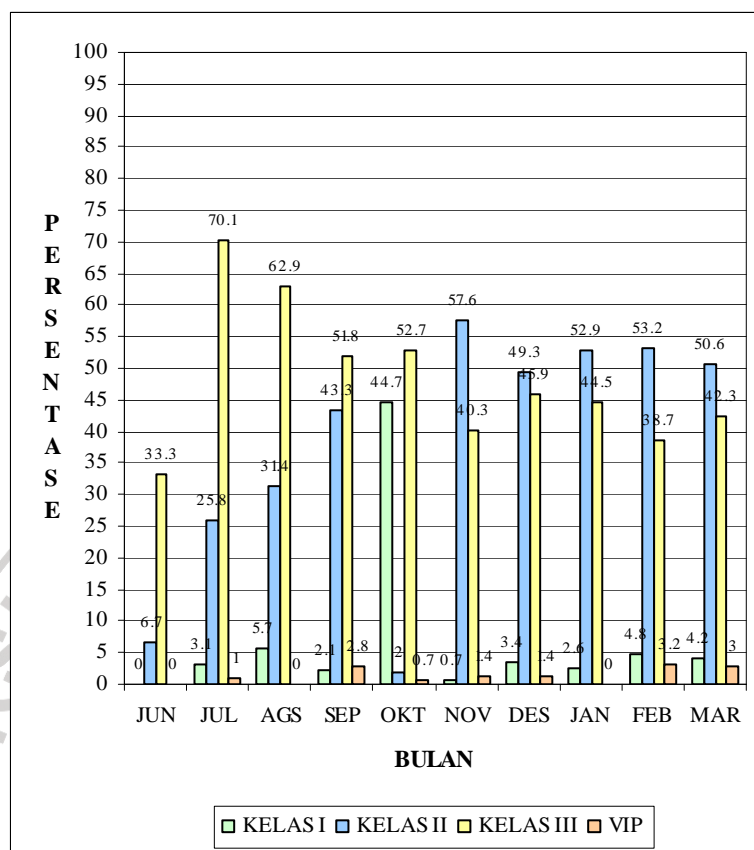
Perawat melayani pasien sesuai dengan tugasnya sebagai perawat. Menurut perawat apa yang mereka lakukan terhadap pasien selama ini telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mereka pun telah bekerja semaksimal mungkin demi kesembuhan pasien di RS. Dengan kerja yang maksimal tersebut perawat berharap pasien akan merasa puas.

Hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang menginap di RS AQMA mulai dari beroperasinya RS (Juni 2007) hingga bulan Maret 2008 (tabel 1.1). Jumlah pasien rawat inap mengalami peningkatan dan penurunan selama 9 bulan beroperasi. Pada awalnya RS ini hanya memiliki pasien rawat inap yang berjumlah 30 orang. Namun pada bulan kedua (bulan Juli) jumlah pasien meningkat sekitar 3,23% (gambar 1).

TABEL 1.1
Jumlah Pasien Rawat Inap RS AQMA Cikampek
Juni 2007-Maret 2008

	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
KELAS I	0	3	6	3	67	1	5	5	9	7
KELAS II	2	25	33	61	3	83	73	101	99	85
KELAS III	28	68	66	73	79	58	68	85	72	71
KELAS VIP	0	1	0	4	1	2	2	0	6	5
Total	30	97	105	141	150	144	148	191	186	168

Sumber: *Medrec* RS AQMA Cikampek 2008



GAMBAR 1.1
Jumlah Pasien Rawat Inap di RS AQMA Cikampek

Pasien rawat inap paling banyak menginap di kelas III. Kecenderungan pasien menginap di kelas III dipengaruhi oleh faktor ekonomi. Lingkungan sekitar RS memiliki masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Letak RS yang berada di daerah jalur Pantura membuat RS ini strategis.

Sesuai dengan tipe RS yang berada pada tipe C, RS ini telah mampu menyediakan sarana dengan baik. Seperti adanya pembagian ruang perawatan yang terdiri dari ruang perawatan VIP, kelas I, kelas II A & II B, kelas III, dan ruang perawatan bayi (perinatologi) & anak. Selain itu, penunjang pelayanan yang disediakan di RS ini tergolong canggih apabila

dibandingkan dengan penunjang pelayanan yang dimiliki oleh RS lain di daerah ini.

Utama (2003: 1) menyatakan bahwa pelayanan RS di Indonesia secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal. Sasaran pembangunan kesehatan di Indonesia antara lain adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan yang semakin bermutu dan merata. Usaha pemerintah untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melaksanakan akreditasi RS. Akreditasi RS ini antara lain adalah dengan memberikan jaminan dan kepuasan kepada pelanggan dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan dapat diselenggarakan sebaik mungkin. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan kesehatan belum merata.

Pasien yang datang ke RS tujuan utamanya adalah untuk sembuh. Kedatangannya disertai dengan harapan-harapan tertentu dalam memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan pasien untuk sembuh tidak semata-mata hanya dengan obat saja, namun kesembuhan pasien juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis pasien. Apabila pasien merasakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ia rasakan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dari pasien.

Konsep kepuasan menurut Wexley dan Yukl (Utama, 2003: 1), seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang ideal dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, semakin besar rasa ketidakpuasan. Demikian pula halnya dengan pasien.

Ketidakpuasan pasien yang sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain adalah keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, aspek pelayanan “hotel” di RS, serta sikap ketertiban dan kebersihan lingkungan RS (Suryawati dkk., 2006: 178).

Untuk dapat mengetahui ketidakpuasan pasien, pihak RS menyebarkan angket kepada setiap pasien rawat inap. Parameter yang dinilai antara lain pelayanan masuk RS, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan bidan, serta pelayanan apotek dan penunjang medis (laboratorium dan *rontgen*). Untuk dimensi pelayanan perawat, hal-hal yang diukur seperti keteraturan pelayanan perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dll), keterampilan perawat dalam melayani pasien (menginfus, menyuntik, mengukur tensi, dll), keramahan perawat terhadap pasien, keluarga, dan pengunjung, pemberian obat dan penjelasan cara meminumnya oleh perawat, dan lain-lain.

Hasil dari angket ini menunjukkan bahwa pasien yang telah dirawat di RS AQMA Cikampek memberikan anggapan, dengan pelayanan yang diberikan terutama pada pelayanan perawat sudah cukup baik. Namun, pasien tidak bisa memberikan tanggapan sangat baik untuk pelayanan perawat. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut. Karena apabila pasien memberikan tanggapan yang sangat baik, maka kepuasan pun akan muncul dengan sendirinya sebagai hasil dari persepsi pasien tersebut.

Angket yang diberikan kepada pasien ini tidak hanya untuk pasien rawat inap kelas II dan III saja. Tetapi juga di ruangan kelas I dan VIP. Sebagai ruangan dengan kelas yang lebih baik, tentu pelayanannya diharapkan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan di kelas II dan III. Ruangan kelas ini dibedakan atas fasilitas-fasilitas yang disediakan RS di kamar perawatan, namun untuk pemenuhan hak-hak pasien sendiri tidak dibedakan berdasarkan kelas.

Kadang-kadang perawat yang merawat di kelas II dan III membedakan pelayanan yang diberikan dengan perawatan di kelas I dan VIP. Hal ini menjadi permasalahan bagi pihak SDM, karena bila muncul RS baru akan membuat pasien RS AQMA akan beralih ke RS yang baru. Dan pihak SDM sebaiknya bekerja sama dengan pihak manajemen untuk membuat program-program baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat sehingga pasien loyal terhadap RS.

Merkouris *et. al.* (Suryawati dkk., 2006: 178) menyebutkan, mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk: “evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik profesional.”

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati dkk. (2006: 179) mengenai indikator kepuasan pasien rawat inap RS di Provinsi Jawa Tengah,

pelayanan perawat memiliki peringkat kedua dalam kepuasan pasien. Sedangkan peringkat kesatu diduduki oleh pelayanan dokter.

Perawat yang merupakan karyawan terbesar di RS bertugas untuk memberikan pelayanan secara langsung, memperhatikan keseimbangan dari pasien (memelihara kebersihan dan lingkungan serta memberikan rasa aman dan nyaman), menciptakan hubungan yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien (berkomunikasi dengan pasien serta keluarganya), serta mempersiapkan pasien secara mental dan fisik untuk menghadapi tindakan perawatan dan pengobatan (pengobatan, diagnostik, terapi, dan sebagainya). Hubungan antara pasien dan perawat memiliki arti yang penting. Hubungan ini berkaitan dengan tugas-tugas perawat dimana pasien akan mengamati, merasakan dan menghayati tugas-tugas perawat secara langsung.

Dengan RS yang terlengkap dengan bangunan fisik yang cukup terawat dan jumlah karyawan yang memadai, RS AQMA berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat melalui pelatihan. Namun ternyata masih saja ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Menurut Kotler (2007: 177), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil dari suatu produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan hasil yang

dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Berdasarkan definisi kepuasan pelanggan dari Kotler, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan itu terbentuk atas hasil dari persepsi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapannya terhadap barang atau jasa tersebut.

Utama (2003: 1) mengatakan, kualitas pelayanan kesehatan seperti di RS, memiliki dimensi dan indikator yang dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan diatas seyogianya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan serta tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Berdasarkan uraian dari Utama dapat disimpulkan bahwa aspek utama kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RS adalah pemenuhan kebutuhan pasien, berupa pelayanan kesehatan yang dinilai bermutu oleh pasien. Walaupun kepuasan pasien merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

RS dikenal sebagai institusi padat karya, padat modal, padat teknologi dan juga padat masalah. Oleh karena kompleksnya masalah yang dihadapi RS ini, maka RS harus dapat memberikan pelayanan terbaik. Cara yang tepat untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

RS sebagai organisasi pelayanan kesehatan mengadopsi suatu strategi yang tidak hanya menghasilkan pendapatan yang kuat tetapi juga peningkatan kepuasan pasien sehingga pasien tersebut loyal. Untuk mencapainya, RS harus meningkatkan kinerja pelayanan salah satunya dengan cara optimalisasi pemanfaatan sumber daya pelayanan pasien rawat inap sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien.

Pelayanan yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien rawat inap sangat berpengaruh terhadap kondisi pasien. Karena selama pasien dirawat, pasien lebih banyak berhubungan dengan perawat. Baik buruknya pelayanan RS seringkali ditentukan dari baik buruknya pelayanan rawat inap yang salah satunya adalah ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Untuk dapat memberikan penilaian baik buruknya pelayanan RS, pasien mempersepsikan pelayanan yang diberikan perawat terhadap dirinya. Dari persepsi inilah akan tercipta kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pasien tersebut merasakan adanya kepuasan atas pelayanan perawat, pasien tersebut akan bertindak loyal terhadap RS. Tindakan loyal yang dilakukan oleh pasien akan

memberikan manfaat bagi RS itu sendiri. Pasien yang loyal tersebut akan kembali lagi ke RS tersebut untuk berobat dan tidak menutup kemungkinan pasien tersebut untuk memberikan informasi kepada orang lain tentang kepuasannya pada RS yang pernah merawatnya. Sehingga pasien yang datang ke RS akan bertambah banyak dan pendapatan yang dapat diraih oleh RS pun akan meningkat seiring dengan bertambahnya pasien yang berobat.

Penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang pindah kepada kompetitor memiliki alasan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berbeda dengan pelayanan yang pernah ia rasakan sebelumnya. Bahkan sebuah buku yang berjudul "*The Loyalty Effect*" menyebutkan, apabila kita bisa mempertahankan 5% lebih dari pelanggan yang sudah ada, hal itu akan meningkatkan keuntungan kita sekitar 25% sampai 125%. Riset tersebut juga menyatakan apabila kita bisa mempertahankan 2% lebih dari konsumen yang ada akan memiliki efek seperti memangkas biaya sebanyak 10% (Steven, 2004).

Sekitar 68,6% sampai 76,24% pasien merasa puas dengan pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, fasilitas kamar dan RS umumnya serta pelayanan menjelang keluar. Penelitian tersebut diadakan di RS Provinsi Jawa Tengah dengan populasi dan sampel penelitian adalah pasien rawat inap (Suryawati dkk., 2006).

Pada penelitian yang dilakukan oleh KMPK UGM (2007) tentang tenaga perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ulin di Banjarmasin menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien baru mencapai

70%. Tingkat kepuasan pasien dikategorikan relatif kurang baik. Ketidakpuasan pasien terutama berhubungan dengan perhatian, keandalan, dan kepercayaan.

Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa apabila penelitian ini dilakukan maka akan memberikan informasi penting bagi pihak manajemen RS. Informasi tersebut sangat berguna untuk mempertahankan pasien dan bahkan untuk menyiapkan strategi-strategi tertentu dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien rawat inap. Jika pelayanan perawat dipersepsikan baik oleh pasien rawat inap, dan terdapat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang seharusnya pasien dapatkan, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat tersebut. Sehingga setelah kepuasan tersebut terpenuhi, loyalitas dari pelanggan pun akan tumbuh.

Bila penelitian ini tidak dilakukan, kemungkinan terbesar adalah RS ini tidak akan dapat bersaing dengan kompetitornya. Tidak terpenuhinya apa yang seharusnya didapat, membuat pasien merasa tidak puas. Ketidakpuasan pasien ini membuat pasien tidak loyal sehingga pasien dapat beralih ke RS lain yang dapat memenuhi harapannya. Hal ini akan berdampak buruk terhadap pendapatan RS. Untuk memenuhi harapan dari pasien dibutuhkan suatu penelitian yang meneliti mengenai:

1. Bagaimanakah gambaran umum persepsi pasien tentang pelayanan yang diberikan perawat?

2. Bagaimanakah gambaran umum tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien?
3. Apakah terdapat hubungan antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RS AQMA?

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu: (1) persepsi pasien rawat inap tentang pelayanan perawat, untuk selanjutnya variabel ini disebut sebagai variabel bebas (X) dan (2) kepuasan pasien, untuk selanjutnya variabel ini disebut sebagai variabel terikat (Y).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran umum persepsi pasien tentang pelayanan yang diberikan perawat.
2. Gambaran umum tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
3. Taraf hubungan antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS AQMA Cikampek.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang pelayanan perawat yang dapat

menghasilkan kepuasan dari pasien rawat inap suatu RS. Informasi dan pengetahuan yang dapat digali melalui penelitian ini, dapat menjadi bahan masukan empiris dan untuk menambah referensi dalam bidang ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian Psikologi yang menyangkut dengan konsumen.

2. Praktis

Dalam tataran praktis, penelitian ini diharapkan:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai kepuasan pasien rawat inap yang didapat dari pelayanan perawat, sehingga dapat bermanfaat dikemudian hari.
- b. Bagi responden, penelitian ini memberikan gambaran dan pemahaman mengenai kepuasan dari pelayanan perawat pada diri mereka.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini memberi pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan perawat dan kepuasan pasien rawat inap.
- d. Bagi psikolog dan bagian HRD RS, penelitian ini bermanfaat untuk bahan pertimbangan dalam mengembangkan pelayanan perawat yang diharapkan oleh pasien juga untuk mengembangkan RS ke depan.
- e. Bagi Pemerintah dan peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menangani masalah-masalah keluhan pasien

mengenai pelayanan perawat serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang mereka hadapi.

F. Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang positif antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di RS AQMA Cikampek ($\rho_{xy} < 0$).

H_1 : Terdapat hubungan yang positif antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di RS AQMA Cikampek ($\rho_x \geq 0$).

G. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan korelasional. Instrumen penelitian yang digunakan merupakan instrumen yang disusun sendiri oleh peneliti. Untuk angket persepsi tentang pelayanan perawatan disusun berdasarkan pada dimensi *ServQual* (Parasuraman, Berry, dan Zeithaml), sedangkan angket kepuasan pasien disusun berdasarkan pada hak-hak pasien selama rawat inap (*Patient's Bill of Rights*).

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di RS AQMA Cikampek Jl. Raya Ciselang Cikampek Utara, Kota Baru-Karawang. Sampel penelitian adalah pasien rawat inap yang diambil melalui *purposive sampling*.