

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada zaman globalisasi seperti ini, segala hal dituntut agar semakin maju dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Termasuk salah satunya merambah pada bidang kesehatan terutama keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, dan juga menjadi faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) dimata masyarakat (Esra, 2011 dalam Pramitasari 2015).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau keikhlasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Muninjaya, 2004). Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien

merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Anjaryani, 2016).

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2003).

Pasien pada saat sekarang semakin memahami hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga tidak jarang keluhan, harapan, laporan, atau bahkan tuntutan mereka sampaikan sebagai bagian dari upaya untuk mempertahankan hak mereka sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan (Nurachmah E, 2001).

Pengalaman dapat dijadikan sumber pengetahuan dan pengalaman adalah suatu sumber pengetahuan atau suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan. Hal ini dilakukan dengan cara mengulang kembali pengalaman yang diperoleh dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pada masa yang lalu. Pengalaman seseorang individu tentang berbagai hal biasanya diperoleh dari lingkungan kehidupan dalam proses pengembangan misalnya sering mengikuti organisasi. Pengalaman diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami (dijalani, dirasakan, ditanggung) yang dapat diartikan sebagai suatu memori episodik, yang mampu menerima peristiwa yang terjadi pada seseorang dan hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008 dalam Hernanti 2016).

Kepuasan konsumen mencerminkan persepsi pasien, sedangkan pengalaman pasien mencerminkan kejadian tertentu (atau ketiadaan) selama kunjungan pasien. Dari perspektif penyedia, pengalaman pasien lebih langsung terukur dan ditindaklanjuti, dan karena itu mungkin lebih berguna dalam meningkatkan situs layanan (*National Training Center, 2001*).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin pendataan kunjungan pasien Rawat Inap pada tanggal 20 Maret 2017 jumlah kunjungan pasien Rawat Inap pada tahun 2015 sebanyak 8.626 orang, tahun 2016 sebanyak 8.230 orang dan sedangkan tahun 2017 dari bulan januari sebanyak 531 orang sampai bulan februari sebanyak 559 orang (pasien umum tanpa bayi), adapun BOR tahunan dari tahun 2015 sebanyak 51,2 % dan tahun 2016 sebanyak 52,22 %. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Maret 2017 diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin yang telah dilakukan, terhadap 8 orang pasien rawat inap beserta keluarga yang mendampingi dari hasil wawancara dan pengamatan (*observasional*) dari segi pengalaman 7 pasien mengatakan pengalamannya baik (87,5%) dan 1 pasien mengatakan pengalamannya kurang baik (12,5%) sedangkan dari segi kepuasan 7 pasien mengatakan puas (87,5%) dan 1 pasien mengatakan kurang puas (12,5%). Studi pendahuluan yang peneliti lakukan hanya bersifat umum tapi tidak bersifat 5 dimensi kepuasan konsumen dan Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin tidak mempunyai Indikator Tingkat Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah ada “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin”.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pengalaman pasien di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
- b. Mengidentifikasi kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
- c. Menganalisis hubungan pengalaman pasien dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan menambah wawasan dalam berfikir ilmiah, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi perawat dan pasien, dasar yang baik bagi pasien, memberikan kepuasan konsumen dalam pelayanan di Rumah Sakit, dan memberikan pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian dan penulisan hasil penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Praktik Keperawatan

Sebagai bahan pertimbangan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya pengalaman pasien dengan kepuasan konsumen dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

### b. Bagi Institusi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk memberikan pembekalan dan pembinaan tentang pentingnya kepuasan konsumen serta meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan dimasa yang akan datang.

### c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru atau data bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengalaman pasien terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit.

## E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran tidak terdapat penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan ini, tetapi terdapat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul	Desain dan Variabel	Hasil
1.	<i>Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang</i>	Penelitian ini menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i> . Penelitian ini dilaksanakan dengan metode <i>cross sectional</i> ,	Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan

<p><i>Interna RSUD Noongan (Oroh M. E dkk , 2014)</i></p>	<p>pemilihan sampel dengan <i>purposive sampling</i>. Jumlah sampel yang ditemukan 100 responden. Teknik analisa data menggunakan uji <i>chi square</i> pada tingkat kemakmuran 95% (<math>\alpha=0,05</math>).</p>	<p>(53%), umur &gt;40 th (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%). Hasil uji statistik adalah ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien dimana <math>p\ value = 0,005 &lt; \alpha=0,05</math>, tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien dimana <math>p\ value = 0,539 &lt; \alpha=0,05</math>, ada hubungan antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien dimana <math>p\ value = 0,016 &lt; \alpha=0,05</math>. Sehingga jenis kelamin dan lama perawatan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Bagi perawat diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan, dengan memperhatikan karakteristik pasien.</p>
<p>2 <i>Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Jayapura Propinsi Papua (Sayori F. T dkk, 2013)</i></p>	<p>Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jayapura dengan teknik pengumpulan data berupa kuisisioner. Metode penentuan sampel menggunakan metode <i>Accidental Sampling</i> dan ditentukan berdasarkan rumus <i>Lemeshow</i>. Analisis data menggunakan metode statistik dengan bantuan software SPSS 17. Jenis uji yang digunakan berupa uji hubungan dengan metode <i>chi square</i> dan uji beda dengan <i>Wilcoxon Signed Ranks</i>.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara mutu pelayanan yang diharapkan dengan mutu pelayanan yang diterima oleh pasien rawat inap di RSUD Jayapura pada aspek <i>accessibility, effectiveness, amenities, safety</i>, dan <i>continue of care</i>, sedangkan pada aspek <i>timeless</i> tidak terdapat kesenjangan. Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang</p>

---

signifikan antara mutu pelayanan yang diterima dengan kepuasan pasien pada aspek *accessibility, effectiveness, amenities, safety, continue of care*, dan *timeless*.

---

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan diteliti, terletak pada: sampel, variabel dan tempat penelitian. Sampel penelitian ini semua pasien yang rawat inap di ruang Cendrawasih kamar SVIP dan VIP, ruang Nuri kamar VIP dan Kelas I dan II, ruang Merpati kamar Kelas I, II, dan III, ruang Garuda 4 dan Garuda 7 kamar VIP dan Kelas I dan II di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin dengan teknik pengambilan *Purposive Sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pengalaman Pasien. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin menggunakan Uji *Spearman Rank*. Tempat penelitian yang dilakukan yaitu di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Dengan Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian *Kuantitatif Observasional* yang bersifat *Experimental* dengan desain penelitian *Crossectional*.