BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Pasien adalah konsumen rumah sakit yang diharapkan akan menjadi pelanggan sebuah rumah sakit tertentu, oleh karena itu kepuasan pasien menjadi suatu hal yang penting. Pasien memang harus dipuaskan, karena apabila pasien merasa kecewa atau tidak puas, mereka akan meninggalkan rumah sakit dan akan berdampak pada penurunan minat pemakaian rumah sakit tersebut (Supranto, 2011).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak menjadi penting ketika suatu rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut akan diketahui sejauh mana penerimaan pasien terhadap layanan kesehatan yang sudah diselenggarakan. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut menjadi suatu masalah bagi organisasi rumah sakit untuk segera ditangani, jika tidak pasien akan segera mencari fasilitas layanan kesehatan yang memenuhi harapannya (Pohan, 2013).

Pada tahun 2007, sebesar 74,3% pasien di Kanada mengatakan kepuasannya terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Statistics

Canada, 2008). Hasil survei di USA mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit menunjukkan sebesar 10% pasien di seluruh rumah sakit di *United States of America* menyatakan ketidakpuasan.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan kepuasan pasien yang ada di Indonesia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suharmianti dan Budijanto (2007) menyatakan sebesar 34,2 % pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit-rumah sakit di Indonesia baik negeri maupun swasta, hal ini berarti 65,8% pasien di Indonesia mengalami ketidakpuasan. Data ini juga didukung oleh data Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2005 menunjukan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan di beberapa rumah sakit di Indonesia.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya (2004), 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada Januari 2013 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di ruang rawat inap kelas II yaitu Ruang Multazam dan Raudhah, diketahui bahwa 9 dari 14 pasien mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Begitu juga dengan data survei pendahuluan di RS PKU Muhammadiyah Bantul di Ruang Al A'raf dan Al Kahfi diketahui 4 dari 7 orang pasien yang diwawancarai menyatakan ketidakpuasan.

Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Pengakuan resmi terhadap keberhasilan penerapan sistem mutu di perusahaan yaitu sebuah sertifikasi. Salah satu sertifikasi yang merupakan jaminan mutu layanan kesehatan pada rumah sakit-rumah sakit di Indonesia yaitu sertifikasi ISO 9001:2000 yang pada dasarnya memiliki tujuan agar kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Triwibowo, 2012).

ISO 9001 : 2000 adalah suatu standar international untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001 : 2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan/atau jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan (Gaspersz, 2006).

Penerapan sertifikat ISO 9001:2000 di rumah sakit menjadi hal yang penting mengingat prinsip dari ISO 9001:2000 adalah fokus kepada pelanggan dalam arti memperhatikan harapan atau kepuasan pelanggan (Maharani, 2009). Terdapat 5 klausa utama yang harus diaplikasikan pada rumah sakit berstandar ISO 9001:2000, yaitu : klausa empat yaitu sistem manajemen mutu, klausa lima yaitu tanggung jawab manajemen, klausa enam yaitu manajemen sumber daya, klausa tujuh yaitu realisasi produk, dan klausa delapan yaitu analisis, pengukuran, dan peningkatan. (Fyda, 2009). Bagi organisasi pelayanan kesehatan yang mengimplementasikan standar ISO 9001:2000, akan berdampak pada : meningkatnya

kepercayaan dan kepuasan pelanggan, meningkatnya *image* perusahaan serta daya saing, terjaminnya peningkatan mutu yang terus menerus, serta terjadinya perubahan yang positif dalam hal kultur mutu dari anggota organisasi (Maharani, 2009).

HCAHPS *(The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and Systems)* adalah instrumen yang dikembangkan oleh *Centers for Medicare and Medicaid Service (CMS)* yang berkerja sama dengan *Agency for Healthcare Quality Research (AHQR)* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien selama perawatan di rumah sakit dan mengevaluasi kualitas rumah sakit di USA (Squires, 2012).

Metode HCAHPS mengukur kepuasan pasien yang mencakup keseluruhan rumah sakit, tidak hanya dalam hal pelayanannya saja. Terdapat 8 komponen yang dinilai yaitu : komunikasi perawat, komunikasi dokter, lingkungan rumah sakit, manajemen nyeri, komunikasi pengobatan (farmasi), *discharge planing*, keseluruhan rumah sakit, dan kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada teman atau keluarganya (Squires, 2012).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Girotra et al (2012) mengenai tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan pasien mendapatkan kepuasan dari keseluruhan aspek yang dinilai. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Kutney-Lee et al (2009) yang memberikan hasil bahwa

dengan metode HCAHPS pihak rumah sakit dapat mengetahui keseluruhan aspek-aspek kepuasan pasien yang akan dijadikan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan rumah sakit.

Sebagian besar penelitian tentang kepuasan pasien di Indonesia khususnya di Yogyakarta menggunakan dimensi *SERVQUAL* dimana mengukur kepuasan pasien dalam dimensi *tangible, assurance, emphaty, responsiveness, dan reliability*. Pengukuran menggunakan dimensi tersebut menitikberatkan pada pengukuran terhadap satu bagian rumah sakit saja, misalkan pelayanan dokter saja, pelayanan keperawatan saja, atau fasilitas fisik saja. Pengukuran kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS akan mengukur segala aspek yang ada pada rumah sakit. Sehingga akan diketahui kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di rumah sakit yang menerapkan standar ISO 9001:2000 yang nantinya akan menilai kepuasan pasien dari segala aspek.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian "Bagaimana tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS *(The Hospital Consumer Assessment Healthcare*

Providers and System) pada rumah sakit dengan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di rumah sakit yang sudah menerapkan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik responden

b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pasien berdasarkan komponen survei HCAHPS

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian di bidang keperawatan tentang tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan pengetahuan tentang metode HCAHPS.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah bahan/materi untuk penelitian yang akan datang.

3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit serta dapat

juga digunakan sebagai laporan publik yang menguntungkan pihak rumah sakit.

4. Bagi Perawat dan Bidang Keperawatan

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai materi untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana komunikasi perawat dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan

E. Penelitian Terkait

1. Mohamad Fajar Hadiwinanto (2008), Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Bangsal MPKP dan Non MPKP di RSUD Djojonegoro Temanggung. Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di bangsal MPKP dan Non MPKP. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP dan Non MPKP yaitu pasien lebih puas terhadap pelayanan di bangsal MPKP. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi kepuasan (*tagibles, reliability, ansurance, responsiveness, dan emphaty*).
2. Ikhsan (1998), Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Fisik RSU Kodya Yogyakarta. Penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien

terhadap beberapa hal meliputi pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien untuk pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan dalam kategori sedang. Perbedaan dengan penelitian saya adalah variabel yang diteliti, lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.

3. I Nyoman Nurcaya (2009), Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Di Provinsi Bali. Penelitian ini dilakukan pada rumah sakit di Propinsi Bali yang sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesejangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien menggunakan skala *SERVQUAL*. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat kesenjangan *(gap)* antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Perbedaan dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian dan juga instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien.