

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Angka Kematian Ibu (AKI) saat ini masih jauh dari target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goals (SDGs) yakni 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Meskipun telah banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah, AKI belum turun secara signifikan. Menurut data Survey Penduduk Antar Sensus (Supas) AKI tahun 2015 adalah 305/100.000 Kelahiran Hidup. Persentase tempat kematian ibu dijabarkan dalam lima tempat, yaitu 77% di Rumah Sakit (RS), 15,6% di rumah, 4,1% diperjalanan ke RS/Fasilitas kesehatan, 2,5% di Fasilitas kesehatan lain dan 0,8% lainnya. Dari data tersebut terlihat bahwa tempat kematian ibu tertinggi adalah di Rumah Sakit<sup>1</sup>

Data Profil Kesehatan Kabupaten Sleman, AKI di Kabupaten Sleman tahun 2018 sebanyak 7 kasus dan tahun 2019 mengalami kenaikan yaitu 8 kasus kematian ibu. Menurut hasil Audit Maternal Perinatal diagnosis penyebab kematian ibu di Kabupaten Sleman adalah pre-eklamsi berat, sepsis, leptospirosis, diabetes militus, jantung, infeksi (hospital pneumonia), tumor otak dan perdarahan, sedangkan menurut tempat kematian ibu seluruhnya berada di Rumah Sakit. Untuk itu diperlukan dukungan lintas sektor dan pemangku kebijakan tingkat Propinsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit rujukan. Salah satu upaya pemerintah yang telah dilakukan adalah penguatan Puskesmas PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal

Emergensi Dasar) dan peningkatan kualitas Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) di RS Kabupaten/kota dan Propinsi.<sup>2</sup>

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.<sup>3</sup>

Pasien di unit rawat inap kebidanan berasal dari pasien rujukan atau non rujukan yang mana kasus penyakitnya sangat bervariasi diantaranya, partus normal, perdarahan saat kehamilan (abortus), persalinan lama, malpresentasi atau malposisi, hipertensi dalam kehamilan (pre/eklamsi), ketuban pecah dini, anemia dalam kehamilan, kehamilan ganda, tindakan curetase, ekstraksi vakum, embriotomi, sectio sesarea), dan kasus lainnya. Menurut UU RI no 44 tahun 2009 pasal 3 tentang Rumah Sakit, pengaturan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan; memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit; meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan.<sup>4</sup> Dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rawat inap kebidanan, tentunya rumah sakit tersebut harus memiliki mutu pelayanan yang lebih baik.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi. Sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standart layanan kesehatan yang di sepakati.<sup>5</sup>

Metode penilaian mutu pelayanan yang sangat populer dan telah digunakan dalam berbagai bidang jasa pelayanan termasuk pada industri kesehatan adalah yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrumen pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang disebut dengan *The SERVQUAL Instrument (Service Quality)*. Upaya awal dalam membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengajukan skema yaitu, dalam membandingkan antara Harapan dan Kinerja tercipta kesejangan (*discrepancies*).<sup>5</sup>

Kesenjangan ini disebut dengan GAP. Sehingga dari skema tersebut akan tampak bahwa *Expected Service* (pelayanan yang diharapkan) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*) berita dari mulut, *Personal Needs* (kebutuhan pribadi) dan *Past Experience* (pengalaman masa lampau) merupakan tiga variabel yang menggambarkan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Di sisi lain, *Perceived Service* (pelayanan yang diterima) bergantung pada variabel penentu kualitas pelayanan (*determinants of service quality*). Variabel

ini diukur dengan 5 faktor. Kualitas pelayanan yang diterima inilah yang kerap disebut sebagai alat ukur kualitas pelayanan. Lima faktor tersebut adalah *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati).<sup>5</sup>

Dalam membicarakan mutu pelayanan kesehatan akan saling mempengaruhi dan merupakan suatu rangkaian sistem dalam pelayanan kesehatan yang tidak dapat dipisahkan dengan konsep kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati. Menurut Kotler (1997), kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat diukur dengan berbagai cara, antara lain dengan sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis* dan survei kepuasan.<sup>5</sup>

Rumah Sakit Islam Yogyakarta (RSIY) PDHI telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat komplain dan keluhan dari pasien mengenai layanan yang diberikan. RSIY PDHI merupakan satu-satunya Rumah Sakit swasta tipe C yang berada di wilayah Sleman timur yang termasuk dalam Rumah Sakit mampu PONEK. Berdiri pada 6 November 2005 RSIY PDHI terletak di Jalan

Solo Km 12,5 Purwomartani Kalasan, merupakan RS yang sangat strategis dan mudah di jangkau untuk wilayah Sleman timur dan sekitarnya. Hasil studi pendahuluan di RSIY PDHI pada bulan september sampai dengan desember 2020 menggunakan survey elektronik didapatkan data sebanyak 330 pasien memberi penilaian kepuasan. Dari penilaian tersebut didapatkan sebanyak 7% nilai kepuasan masih rendah. Hal inilah yang mendasari pentingnya dilakukan survei kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit khususnya pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah sebagai bagian dari program monitoring dan evaluasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang timbul adalah: “Adakah pengaruh faktor-faktor mutu pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu diketahuinya pengaruh faktor faktor mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh faktor mutu *Tangible* (bukti langsung) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di

bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.

2. Untuk mengetahui adanya pengaruh faktor mutu *Reliability* (kehandalan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh faktor mutu *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh faktor mutu *Assurance* (jaminan) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh faktor mutu *Emphaty* (empati) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.
6. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI tahun 2021.

#### **D. Ruang Lingkup**

1. Ruang lingkup materi

Lingkup materi dalam penelitian ini adalah faktor faktor mutu pelayanan pasien rawat inap kebidanan.

2. Ruang lingkup responden

Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIY PDHI yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

3. Ruang lingkup waktu

Penelitian ini akan dilakukan mulai bulan Agustus 2020 -Mei 2021, yang dimulai dari penyusunan proposal penelitian sampai dengan pengumpulan hasil penelitian.

#### 4. Ruang lingkup tempat

Penelitian ini dilakukan di bangsal Halimah RSIY PDHI yang merupakan bangsal rawat inap pasien kebidanan.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Mengidentifikasi faktor faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Manajer Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang pengaruh faktor faktor mutu pelayanan yang perlu di perbaiki, di pertahankan ataupun di rubah dalam aspek kehandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap serta empati di ruang rawat inap bangsal Halimah khususnya dan pelayanan Rumah Sakit pada umumnya.

##### b. Bagi Bidan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam memberikan pelayanan pasien di ruang rawat inap

##### c. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi yang nyata tentang mutu pelayanan dan penilaian kepuasan dari pasien yang telah rawat inap sebelumnya,

sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan Rumah Sakit.



## F. Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019 <sup>6</sup>	Jenis penelitian ini adalah <i>deskriptif analitik</i> dengan desain <i>crosssectional study</i> . Sampel penelitian adalah 195 responden di PKM Rawat Inap Kabupaten Pasaman. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dilakukan analisis dengan uji <i>chi-square</i> dan Uji <i>Regresi Logistik Berganda</i> . dengan derajat kepercayaan 95 %.	Hubungan <i>reliability</i> (0,023), <i>responsiveness</i> (0,018), <i>assurances</i> (0,009), <i>empathy</i> (0,005), <i>tangibles</i> (0,0005) dengan Kepuasan Pasien di PKM rawat inap Kabupaten Pasaman tahun 2019. Hasil multivariate diperoleh dari 5 variabel, 1 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu <i>tangibles</i> (0,0005).	Memiliki metode penelitian dan teknik analisa data yang sama.	Responden penelitian, lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel.
2	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek, 2018 <sup>7</sup>	Jenis penelitian kuantitatif dengan observasi analitik pendekatan <i>cross sectional</i> . Populasi dalam penelitian	Ada hubungan <i>tangible</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul	Memiliki metode penelitian dan teknik analisa data yang sama.	Responden penelitian, lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel.

		<p>adalah pasien peserta BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD dr.H Abdul Moeloek. Sampel adalah 60 pasien dimana 30 orang pasien laki laki dan 30 pasien perempuan. Instrumen menggunakan kuisisioner dengan skala likert analisis data univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan <i>chi square</i>, uji alternatif dengan uji fisher.</p>	<p>Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai p-value 0,013. Ada hubungan <i>reliability</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai p-value 0,027. Ada hubungan <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai p-value 0,002. Ada hubungan <i>assurance</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai p-value 0,000. Ada hubungan <i>empathy</i> terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit</p>		
--	--	--	---	--	--

			Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan nilai <i>p-value</i> 0,003.		
3.	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik <sup>8</sup>	Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>non probability sampling</i> dengan pendekatan <i>purposive sampling</i> dengan jumlah responden sebanyak 117. Sedangkan metode pengumpulan data dari kedua variabel menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk Skala Likert.	Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik". Hasil perhitungan nilai korelasi memperlihatkan $r = 0,834$ menunjukkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode dan Teknik analisis data yang digunakan berbeda</li> <li>- Dimensi mutu pelayanan yang digunakan berbeda</li> </ul>
4.	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta <sup>9</sup>	<i>This research was quantitative research, with cross sectional design. It was</i>	<i>The results showed p-value of all the variables is smaller than the value <math>\alpha</math> (<math>0.000 &lt; 0.05</math>), so it</i>	Memiliki metode penelitian dan teknik analisa data yang sama.	Responden penelitian, lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel.

		<p><i>conducted in Sleman district Hospital and Bantul District Hospital. The number of samples in this research was 203 patients on BPJS. Analysis of the data used in the bivariate analysis using chi-square test, and multivariate analysis using linear regression analysis.</i></p>	<p><i>can be concluded that Ha Ho accepted and rejected. The order of the strength of the relationship is the largest to the smallest empathy (OR=0.342), tangibility (OR=0.280), reliability (OR=0.266) and assurance (0.230) as well as variable responsiveness has a p-value 0.215. There were no relationship between tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy and patient satisfaction with service quality. Variable responsiveness has no effect on satisfaction.</i></p>		
5.	<p>Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018<sup>10</sup></p>	<p><i>This research is a quantitative research, using Analytical Survey method with Cross Sectional approach. The</i></p>	<p><i>There is a correlation between physical evidence (p-value: 0,000 and OR: 3,859), reliability (p-value: 0,000 and OR: 4,202), responsiveness (p-</i></p>	<p>Memiliki metode penelitian dan teknik analisa data yang sama.</p>	<p>Responden penelitian, lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel.</p>

		<p>research was conducted is approved at Way Halim Public Health Center of Bandar Lampung City in February 2018. The population in this study is the average number of patients per month 435 people, sample 207 people. Sampling technique with accidental sampling. Data collection using questionnaire sheet. Data processing editing, coding, processing, cleaning. Analysis of data with univariate and bivariate (Chi Square).</p>	<p>value: 0,000 and OR: 4,725), assurance (p-value: 0.000 and OR: 5,440) and empathy (p-value: 0,000 and OR: 6,944) with patient satisfaction of Puskesmas Way Halim Bandar Lampung City. It is expected to further improve the development effort in patient service, such as: clear to the family, provide motivation to the officers such as giving exemplary staff rewards.</p>		
--	--	--	---	--	--

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**