

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Seringkali rumah sakit di istilahkan dengan pasar modal, padat sumber daya manusia, pada teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi (Salamah, 2009). Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan system manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik dari rumah sakit maupun pasien. Survey membuktikan bahwa tidak semua konsumen dalam ha lini pasien kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak

menyampaikan bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing (Lupiyoadi&Hamdani, 2006). Itu artinya diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit. Karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit.

Penelitian Wirawan tahun 2000 (dalam jurnal Ranggagading tahun 2009) tentang tingkat kepuasan pasien rawa inap terhadap asuhan keperawatan di sebuah rumah sakit di Jawa Timur juga menunjukkan hanya 17% dari seluruh pasien rawat inap yang mengatakan puas terhadap asuhan keperawatan, sedangkan 83% menyatakan tidak puas. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%). Kemudian penelitian Damayanti tentang harapan dan kepuasan pasien di sebuah rumah sakit pemerintah di Surabaya pada tahun 2000 yaitu dengan mengambil sampel 48 responden di UPF interna dan Paviliun menunjukkan bahwa pasien lebih mengharapkan kesabaran dan perhatian dari kinerja tenaga keperawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 41% responden mengatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dan sebanyak 59% sisanya menyatakan puas. Khusus terhadap kinerja perawat, keluhan terbesar adalah perawat jarang menengok pasien bila tidak diminta dan bila dipanggil tidak segera datang perawat datang sekitar 10 menit (Ranggagading,2009).

Berdasarkan data dari rekam medik Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang kunjungan pasien ke Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang tahun 2014 sekitar 350 pasien/ bulan. Dari beberapa kotak saran di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang pada trimester pertama tahun 2014 mengatakan paramedis/perawat tidak salam jika masuk keruangan, dan kadang perawat dalam melakukan tindakan keperawatan kurang senyum. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang pasien bulan Mei 2014 di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang didapatkan 6 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dengan alasan perawatan yang diberikan tidak maksimal dan 4 orang menyatakan puas.

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan dan keamanan layanan tersebut, tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta sebagai pusa trujukan kesehatan masyarakat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Sehingga kepuasan pasien terhadap kinerja perawat di rumah sakit sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja petugas kesehatan pada rumah sakit diman dapat meningkatkan mutu, kualitas rumah sakit tersebut. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap

keluhan penyakit pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan rumah sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selain itu kinerja perawat harus dibarengi dengan sikap sabar, tegas, cepat dalam bertindak, supel dan sebagainya. Sikap paramedis yang sebaik-baiknya adalah sikap yang tidak keluar dari jalur kode etik dan disiplin paramedis (Tri Rusmi, 2009).

Perkembangan kemajuan pada masyarakat menuntut kinerja seorang tenaga kesehatan (paramedis) untuk dapat bekerja lebih baik dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Dalam kementerian nomor 25 tahun 2004 terdapat empat belas indikator yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsure pelayanan yang prima dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dibidang jasa, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggungjawabpetugas, kemampuanpetugas, kecepatanpelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004). Berdasarkan keempat belas indikator tersebut dapat dianalisis distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit terhadap tingkat kinerja pelayanan.

Berdasarkan beberapa hal diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Apakah ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang"?

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas maka dapat dirumuskan masalah atau pertanyaan sebagai berikut :

"Apakah ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisa hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawa tinap Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang
3. Menganalisa hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Untuk menambah literatur dan data empiris terhadap pelayanan kesehatan, kinerja perawat dan kepuasan pasien

1.4.2 Manfaat praktisi

1. Bagi Institusi Rumah Sakit

Memberikan masukan kepada management rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang dengan meningkatkan kinerja perawat untuk menciptakan kepuasan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan yang akhirnya akan mengarah pada loyalitas pelanggan terhadap pelayanan kesehatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Untuk menambah kepustakaan tentang kajian SDM sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti dimasa mendatang mengenai kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti

Sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi.