

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya, seperti yang tercantum dalam Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kemenkes, 2009)

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Dari sisi rumah sakit sebagai provider pelayanan kesehatan saat ini telah mengalami perubahan yang mendasar yaitu sebagai lembaga sosial sekaligus *profit oriented*. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Trimumpuni, 2009)

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara lebih mendalam tentang *good governance* merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Azwar, 2009).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pelayanan dibidang kesehatan juga meningkat pesat. Perkembangan ini juga dibarengi dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi sangat tinggi. Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Hariyati, 2014)

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kualitas pelayanan menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan *driver* dari kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Pada dasarnya ada 5 dimensi yang bisa dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan, yaitu Dimensi wujud (*tangible*) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari petugas baik itu dokter, perawat, bidan ataupun tenaga kesehatan lainnya. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan dari petugas dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (*assurance*) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (*empathy*) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa

memandang status pasien. Menurut Laksono(2008) rasa puas atau tidaknya pengalaman seseorang mendapatkan perawatan dirumah sakit sangat menentukan apakah seseorang akan menggunakan rumah sakit itu lagi atau tidak. Sehingga bila ada pasien tidak puas perlu dicari faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut dan apa sebenarnya yang mereka harapkan agar mereka merasa puas. Hal tersebut perlu diidentifikasi dengan jelas agar nantinya dapat menentukan langkah perbaikan untukmengeliminasi dari ketidakpuasan tersebut. Bila pasien merasa puas setelah dirawat inap maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih kerumah sakit lain (*customer retention*). Kepuasan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang merupakan modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan loyal. Pasien loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama (Supriyanto, 2010)

Penelitian yang dilakukan Sayed. HY (2013) di Saudi Arabia menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan secara statistik antara harapan dan persepsi pasien dalam hal semua dimensi kualitas layanan keperawatan ($p \leq 0.00$) dan disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada mereka, hal ini juga sejalan dengan penelitian Amin M dan Nasharuddin SZ (2013) di Malaysia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan (pasien). Penelitian oleh Sulistiyowati (2010) di

RS Sentra Medika Cisalak Depok menggambarkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Wira (2014) di RSUD Wingata Denpasar bahwa secara bersamaan sub variabel yang ada hubungan kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien adalah persepsi daya tanggap ($p=0,032$, $OR=2.404$) dan persepsi empati ($p=0,020$, $OR=2,594$).

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu, sehingga lebih memilih rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan layanan lebih baik, hal ini sesuai dengan penelitian Sharma SK et al (2013) di India yang menyatakan bahwa lebih dari separoh responden merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di RS Swasta daripada di RS pemerintah, namun hal yang berbeda ditemukan pada penelitian Indarmanti T (2007) di RS Puri Asih yaitu tingkat kualitas pelayanan asuhan keperawatan tergolong rendah dengan rata-rata 54,66%, peneliti mengambil kesimpulan bahwa responden kurang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu perawat tidak segera datang apabila pasien membutuhkan, kurang teratur dalam menjenguk atau melihat kondisi pasien.

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Yarsi Bukittinggi merupakan rumah sakit swasta dengan visi sebagai rumah sakit rujukan islami terbaik di Sumatera Barat dimana salah satu misi adalah melaksanakan pelayanan prima yang mana hal ini menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. BOR di RS 2015 (69,55%) sedangkan LOS 2014 (4,16%), 2015 (5,43%) dan TOI 2014 (1,51%), 2015 (1,97%). Berdasarkan hasil pengumpulan data saat residensi didapatkan kepuasan pasien pada bulan September 2015 rata-rata adalah 78%, sedangkan hasil survey kepuasan yang dilakukan oleh RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi adalah 83%, hal ini masih dibawah standar yang ditetapkan oleh Depkes yaitu 90%, dan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit (SPM) untuk kepuasan di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi adalah 90%. Survey kepuasan dilakukan bagian *Customer Service* yang turun langsung ke masing-masing ruangan untuk menyebarkan kuisioner tentang pelayanan rumah sakit dan hasilnya akan dikelurakan dalam bentuk laporan bulanan. Rumah sakit juga menggunakan kotak saran sebagai bentuk komplain/keluhan yang akan disampaikan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Komplain dapat diajukan melalui *Customer Service* langsung, melalui petugas rumah sakit yang lain termasuk perawat atau melalui *sms centre*, telepon. beberapa komplain pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah perawat tidak ramah, tidak senyum, tertawa keras, kurang peduli terhadap pasien, memberi informasi tergesa-gesa, perawat ada yang enggan melayani, respon lambat. Saat ini jumlah tenaga keperawatan yang ada yaitu 202 orang perawat dengan kualifikasi pendidikan yang terbanyak adalah D III Keperawatan (81,68%)

Hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2016 dengan pasien diruangan rawat inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi dari 10 orang pasien, 4 orang pasien puas dengan pelayanan yang diberikan perawat dan 6 orang pasien tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan perawat, mereka mengatakan masih ada perawat yang kurang ramah, respon lambat, kurang memberikan penjelasan tentang tindakan pelayanan keperawatan, padahal rumah sakit ini adalah rumah sakit swasta tidak sesuai yang didapatkan dengan harapan, dengan adanya kondisi ini penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perbedaan harapan dan persepsi pasien diruangan rawat inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi

1.2. Rumusan Masalah

Penilaian mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pasien. Rumusan penelitian diajukan melalui pernyataan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan aspek perbedaan antara harapan dan persepsi pasien maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbedaan harapan dan persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2016

b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui harapan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2016
2. Mengetahui persepsi pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2016
3. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap berdasarkan perspektif *Gap* di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2016

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pelayanan keperawatan

Penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan keperawatan yang dapat memuaskan pasien dan hal ini tentunya akan memberikan manfaat yang sangat besar sekali bagi internal rumah sakit dalam membenahi peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan terhadap pasien terutama pasien rawat inap di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi

1.4.2. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan khususnya tentang mutu pelayanan keperawatan dirumah sakit ditinjau dari aspek dimensi mutu yaitu, kehandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang mempengaruhi mutu dari pelayanan keperawatan dan sebagai bahan rujukan atau referensi bagi peneliti selanjutnya.







