

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional (global). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya, dengan memberikan produk yang lebih berkualitas, lebih murah, dan pelayanan lebih baik dari pesaingnya (Supranto, 2006:1 Dalam tesis Sri Ibrahim, 2009).

Berbagai jenis perusahaan baik yang bergerak dibidang industri perdagangan maupun di bidang pelayanan jasa saling berkompetitif untuk mendapatkan perhatian konsumen, dengan menggunakan berbagai metode. Salah satu perusahaan pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit.

Pada saat ini kinerja pelayanan kesehatan menjadi sorotan masyarakat, baik dalam upaya pelayanan dasar maupun pelayanan rujukan. Upaya perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan di Indonesia telah mulai sejak tahun 1986 dengan diterapkannya gugus kendali mutu di rumah sakit dan puskesmas serta pada pelayanan kesehatan yang lain. Perbaikan ini dilanjutkan dengan di kenalkan total *quality management* pada tahun 1994 dan *performance management* pada tahun 1996. (Koentjoro, 2007:1)

Menurut Gklinis (2005:45) Rumah sakit adalah ujung tombak pembangunan kesehatan masyarakat. Namun tidak sedikit keluhan selama ini diarahkan pada kualitas pelayanan rumah sakit yang dinilai masih rendah. Rumah sakit adalah suatu fasilitas yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, teraupetik dan rahabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan (Depkes, 2007:1)

Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit.

Pelayanan keperawatan yang terdapat di setiap rumah sakit bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio -psiko – sosio – kultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal - hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat .

Pelayanan keperawatan di Rumah Sakit adalah salah satu jenis pelayanan profesional untuk melayani kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang keperawatan yang diorganisir melalui pelayanan rawat

inap yang diselenggarakan selama 24 jam sehari secara berkesinambungan yang diatur oleh *menagar* keperawatan, baik pada tingkat *top menager*, *meneger* tingkat menengah, serta *lower meneger*.

Perawat merupakan tenaga yang dominan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di rumah sakit. Tenaga perawat secara continue berhadapan dan berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perawat turut menentukan tingkat kepuasan klien.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam pengembangan system pemberian pelayanan yang efektif, termasuk tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

Di Provinsi Gorontalo keberadaan rumah sakit sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Ada beberapa Rumah Sakit yang terdapat di provinsi Gorontalo, seperti Rumah Sakit Aloe Saboei, Rumah Sakit Islam, Rumah Sakit Bunda, Rumah Sakit Tani Dan Nelayan, Rumah Sakit Dunda, Rumah Sakit Toto dan masih banyak lagi Rumah sakit yang berada di setiap Kabupaten di Provinsi Gorontalo.

Rumah Sakit Toto adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah, yang terletak di Kabupaten Bone Bolango yang berstatus rumah sakit tipe B

milik pemerintah Kabupaten Bone Bolango. Rumah Sakit tersebut memiliki fasilitas sebagai berikut: Empat pelayanan *special* dasar (Bedah, Kandungan, Anak, dan Penyakit Dalam). Pelayanan kesehatan yang dibeikan di RSUD ini meliputi: pelayanan kesehatan rawat jalan (poliklinik), unit gawat darurat 24 jam dan pelayanan rawat inap.

Adapun yang menjadi perhatian penting pada rumah sakit ini adalah kualitas pelayanan perawat terhadap pasien rawat inap. Karena Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya. Dengan melihat realita yang ada di Rumah Sakit Toto, pelayanan perawat terhadap pasien rawat inap belum sesuai dengan prosedur yang ada. Sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di laporkan oleh Sofyawati A. Talibo (2006) menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap di RSUD DR.M.M.Dunda Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Aloe Saboei kota Gorontalo oleh Anasiru (2002) meaporkan bahwa : 1) Harapan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diterima, 2) kualitas pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diterima, 3) persepsi manajemen berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, 4) persepsi

manajemen berhubungan dengan pelayanan yang di berikan. Tomkian (2011) melakukan penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan ditinjau dari dimensi *Tangibles, Reliability, Responsivennes, Assurance, Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang menyimpulkan bahwa antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dimana semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian yakni “ *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangannya Interna RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Empathy* (Empati) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
5. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tangkap) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Persaingan antar Rumah Sakit memerlukan pelayanan berkualitas agar mampu bertahan. Hal ini penting bagi Rumah Sakit Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat menambah hasanah ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu bahan bacaan bagi peneliti berikutnya dimasa yang akan datang.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam memperluas wawasan ilmu.