

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan layanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dengan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (World Health Organization, 2010).

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. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan dianggap lemah, fenomena ini sering terjadi di beberapa rumah sakit.

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan telah menjadi tema utama diseluruh dunia. Dengan tema ini, organisasi pelayanan kesehatan dan kelompok profesional kesehatan sebagai pemberi pelayanan harus menampilkan akuntabilitas sosial mereka dalam memberikan pelayanan yang mutakhir kepada

konsumen yang berdasarkan standar profesionalisme, sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Sebuah rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Kualitas adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai jasa. Dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien karena jika pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, ini karena pasien adalah aset yang sangat berharga.

Menurut Kotler (2003) Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Selanjutnya Tjiptono (2000) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat.

Satu definisi kualitas yang lebih tepat telah diberikan oleh *American Health Insurers* (2009), mereka mengusulkan bahwa kualitas yang berkaitan dengan pemberian perawatan kesehatan ini harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan dan didokumentasikan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan,

kualitas lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dengan pasien, keprihatinan dan keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

Dari hasil penelitian di RSUD Serang pada tahun 2011 dengan menggunakan 260 orang dengan sampel 100 orang. Berdasarkan hasil yang didapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Serang. Hasil penelitian didapatkan bahwa 45 % faktor kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Serang dan sisanya sebesar 55 % dipengaruhi faktor lain.

Penelitian Mardiah (2007) tentang kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Sigil Sumatra Utara didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan. Distribusi kepuasan pasien rawat inap sebesar 53,2% menyatakan pasien puas sedangkan 46,8% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan di Ruang Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo, dimana

MPKP ini merupakan ruangan untuk penyakit dalam dan terdiri dari 3 ruangan yaitu ruangan Intermediet Care (IMC), Klas I dan Klas III, yang jumlah pengunjungnya pada bulan november terdiri dari 14 Orang diruangan IMC, 38 orang dikelas I dan 59 orang dikelas III pada tahun 2013. Serta jumlah petugas kesehatan sebanyak 34 orang terdiri dari 2 orang S.Kep.Ners, 27 orang D-III Keperawatan, 2 orang Pekarya, 2 orang Administrasi dan 1 orang Evakuasi (Profil MPKP, 2013).

Model praktik keperawatan profesional (MPKP) adalah suatu sistem (struktur, proses dan nilai-nilai profesional), yang memfasilitasi perawat profesional, mengatur pemberian asuhan keperawatan, termasuk lingkungan tempat asuhan tersebut diberikan (Ratna sitorus & Yulia, 2006).

Berdasarkan MPKP yang sudah dikembangkan di berbagai rumah sakit, Hoffart & Woods (1996) menyimpulkan bahwa MPKP terdiri lima komponen yaitu nilai-nilai profesional yang merupakan inti MPKP, hubungan antar profesional, metode pemberian asuhan keperawatan, pendekatan manajemen terutama dalam perubahan pengambilan keputusan serta sistem kompensasi dan penghargaan.

Dari hasil wawancara pada 5 orang pasien sebagai observasi awal diruangan MPKP, ditemukan permasalahan dalam pelayanan pasien. Hasil wawancara dengan 5 orang pasien tersebut, 4 orang pasien mengatakan masih ada petugas yang kurang tanggap dalam melayani pasien. Contohnya, ketika pasien mengeluh sakit, pasien masih menunggu lama kedatangan perawat. Dari hasil wawancara yang didapat, bisa dilihat masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan

perawat, dan ini bisa menimbulkan masyarakat lari ketempat pelayanan kesehatan yang lain. Hal ini menggambarkan penurunan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan dan penurunan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

- 1.2.1 Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan belum maksimal, masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 1.2.2 Kualitas pelayanan keperawatan masih ada kesenjangan pada masyarakat yang mana perawat kurang tanggap dalam melayani pasien.
- 1.2.3 Kualitas pelayanan keperawatan yang masyarakat dapatkan belum sesuai dengan yang diharapkan untuk dapat menyelesaikan masalah kesehatan yang dirasakan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka permasalahannya yaitu “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruangan MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe.

1.4.2 Tujuan khusus

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di ruangan MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di ruangan MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruangan MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tentang pengetahuan kesehatan yang berkualitas yang diberikan pada masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan bahan masukan bagi Rumah sakit sebagai sarana pemberi pelayanan keperawatan kepada masyarakat.

1.5.2 Praktis

Penelitian ini menjadi pengalaman dan pelajaran yang berharga bagi peneliti dalam rangka memperluas wawasan keilmuan khususnya menyangkut respon masyarakat dalam pengembangan pelayanan kesehatan pada masyarakat di rumah sakit.