

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009, Rumah Sakit disebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkat derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit merupakan suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan kualitas pelayanan kepada pasien (Tribowo, 2013).

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001).

Kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan kesehatan di rumah sakit, sehingga pasien berminat untuk berkunjung kembali (Aditama, 2007).

Menurut data Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam Meryana (2012), jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2012 sudah mencapai 1.959 unit. Rumah sakit pemerintah sebanyak 785 atau lebih dari 50%. Tren kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin

bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing. Oleh karena itu rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya.

Intansi pemerintah termasuk instansi kesehatan atau rumah sakit adalah hal yang sangat erat kaitannya dengan melayani masyarakat, Instansi kesehatan setiap harinya harus berhadapan langsung dengan masyarakat untuk melayani dengan sebaik-baiknya pengobatan masyarakat untuk menjadikan masyarakat indonesia yang sehat. Menurut American Hospital Association dalam Tribowo (2013), Rumah Sakit merupakan suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan kualitas pelayanan kepada pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Depkes RI, 2007). Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidaknya hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, selain itu sikap dan pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan. Bila pelayanan kesehatan tersebut diabaikan maka, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan hal yang paling berpengaruh dalam mengembangkan industri rumah sakit. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Minat pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit,

misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Tribowo, 2013).

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana secara keseluruhan terutama rumah sakit. Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan (Asmuji, 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien, akan mendukung keberhasilan dalam pembangunan kesehatan karena keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit yaitu berkisar 40-60%, sehingga perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi kebutuhan dasar yang dibutuhkan setiap

orang. Untuk itu rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyempurnaan guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tersebut akan mendorong pasien kembali lagi ke rumah sakit atau bahkan akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pelayanan rumah sakit tersebut, sehingga jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan rawat inap bertambah (Fadilla, 2008).

Kualitas pelayanan rawat inap merupakan salah satu faktor mendorong pasien untuk memutuskan melakukan kunjungan ulang apabila pasien berminat dengan pelayanan ini lagi (Trisnantoro, 2009). Menurut Nursalam (2011), pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien. Kategori pasien yang masuk rawat inap yaitu pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya dan pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap sarana kesehatan rumah sakit pemerintah dan swasta, serta puskesmas dan ruang bersalin oleh karena penyakitnya penderita harus menginap dan mengalami tingkat transformasi, yaitu sejak pasien masuk ruang perawatan hingga pasien dinyatakan boleh pulang (Muninjaya, 2004).

Berdasarkan penelitian, di Indonesia angka prevalensi rawat inap menurut daerah. Hasil survey rawat inap tahun 2013 melaporkan angka rawat inap di

Yogyakarta 4,4%, Sulawesi Selatan 3,4%, Bangulu, Lampung dan Kalimantan Barat 0,9% (Riskesdas,2013).

Menurut data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo, jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2013 mencapai 12.553 orang yang terdiri dari 5.135 laki-laki dan 7.418 perempuan. Sedangkan pada tahun 2014, mencapai 11.353 orang yang terdiri dari 5123 laki-laki dan 6.230 perempuan.

RSUD Dr. M.M Dunda Limboto adalah salah satu rumah sakit di Kabupaten Gorontalo yang memiliki jumlah kunjungan pasien rawat inap yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya jumlah kunjungan dan banyaknya pasien rawat inap. Pada tahun 2014, jumlah kunjungan ulang sebanyak 11.569 pasien dan jumlah pasien rawat inap sebanyak 1089 pasien dan presentase jumlah pasien rawat inap tertinggi berada pada bulan September sebanyak 9,3 % dan terendah berada pada bulan Desember sebanyak 0,12 %.

RSUD Dr. M.M Dunda Limboto merupakan rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Gorontalo. Rumah sakit ini berperan melayani pasien rujukan dari puskesmas dan pasien yang datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak mereka dapatkan di puskesmas. Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto wajib memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan adil kepada seluruh pasien, baik pasien umum, pasien jamkesmas, pasien askes sosial, dan pasien lainnya.

Rumah sakit ini juga merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut akan mendorong pasien kembali lagi ke rumah sakit atau bahkan akan memberitahukan kepada orang

lain mengenai pelayanan rumah sakit tersebut, sehingga jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan rawat inap bertambah (Fadilla, 2008). Kualitas pelayanan rawat inap merupakan salah satu faktor mendorong pasien untuk memutuskan melakukan kunjungan ulang apabila pasien berminat dengan pelayanan ini lagi (Trisnantoro, 2009).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Umar, 2003). Niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Mahdani (2009) bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran yang mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku untuk berpindah ke produk lain.

Hasil survey minat kunjungan ulang pada pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, menyatakan bahwa pasien datang berkunjung di karenakan jarak yang mudah di tempuh dan biayanya juga terjangkau, sehingga minat kunjungan pasien ke rumah sakit ini cukup memuaskan. Namun hal ini belum mencapai target yang di tetapkan oleh keperawatan, karena masih banyak juga pasien yang mengeluhkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara pada 10 responden rawat inap di ruangan Bedah didapatkan 5 di antaranya pasien cukup berminat dengan pelayanan yang diberikan, dan responden rawat inap di ruangan neurologi 2 di antaranya juga masih cukup berminat, dan 3

pasien di ruangan interna menyatakan masih kurang berminat dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pasien mengeluhkan pelayanan di ruang rawat inap kelas III di antaranya karena pelayanannya masih kurang optimal.

Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di rumah sakit tersebut. Sehingga agar tetap dapat menjadi pelayanan pilihan pasien, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana menurut Pasuraman dalam Trimurthy (2008), minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat di pengaruhi oleh pengalaman rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang terlampir di atas maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Menurut data yang diperoleh di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto bahwa pengambilan data awal yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien. Pada tahun 2014, jumlah kunjungan ulang sebanyak 11.569 pasien dan jumlah pasien rawat inap sebanyak 1089 pasien dan presentase jumlah pasien rawat inap tertinggi berada pada bulan September sebanyak 9,3% dan presentase terendah berada pada bulan Desember sebanyak 0,12%.

2. Berdasarkan hasil wawancara pada 10 responden rawat inap didapatkan 7 diantaranya pasien menyatakan cukup berminat dengan pelayanan yang diberikan dan 3 pasien merasa masih kurang berminat dengan pelayanan yang diberikan kurang optimal.
3. Beberapa masalah yang didapatkan diruang rawat inap kelas III, salah satu yang paling mengganggu yaitu kenyamanan pasien, dalam hal ini pasien merasa sedikit terganggu jika salah satu pasien yang di bed sebelah diberikan tindakan. Sementara pasien tersebut dalam keadaan beristirahat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “ Adakah hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien/keluarga rawat inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien/keluarga rawat inap di RSUD Dr.M.M Dunda Limboto.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.
- b. Mengetahui minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mendukung penelitian sebelumnya yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan serta dapat menambah wawasan mahasiswa dan mengaplikasikan ilmu yang diterima di bangku perkuliahan pada khususnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pelayanan kesehatan

Memberikan masukan kepada manajemen RSUD Dr. M.M Dunda Limboto tentang minat kunjungan ulang pasien rawat inap terhadap kualitas layanan keperawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan kepada pasien.

2. Bagi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara profesional.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan tentang kualitas pelayanan keperawatan sehingga lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien