

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *American hospital association* dalam aditama (2003), rumah sakit adalah suatu ilustrasi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik periode III dimulai sejak tahun 1990 dengan diterbitkannya permenkes no. 84 tahun 1990 yang membuka peluang untuk mendirikan rumah sakit oleh sebuah perseroan terbatas (PT). Dengan demikian maka terdapat 2 kelompok Rumah Sakit, yaitu Rumah Sakit yang *non-profit* dan rumah sakit yang *for profit* (Cecep T, 2012).

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia untuk Wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan keperawatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Septiadi, 2008). Data tersebut mengharuskan setiap lembaga yang memberikan pelayanan keperawatan terutama rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan keperawatan.

Menurut Mursyidah (2013), sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Farid W Husain (2013), mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki.

Penerapan itu menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Dinas kesehatan (Dinkes) Propinsi. Dinas kesehatan Propinsi berhak memberikan teguran pada rumah sakit yang belum menerapkan standar pelayanan minimum (Rosmilawaty, 2013).

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 di berikan, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan (Kunaefi, 2012).

Searah dengan perkembangan masyarakat, tuntutan akan pelayanan yang diberikan baik oleh pemerintah maupun swasta juga ikut meningkat. Baik tidaknya pelayanan merupakan penentu tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan landasan penyediaan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien (Purnomo, 2012).

Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Peningkatan kualitas pelayanan pun tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan

kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggung oleh pemberi pelayanan (Cecep tribowo 2012).

Hasil pengamatan di RS Tani Dan Nelayan kualitas pelayanan keperawatan belum maksimal, perawat yang melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien belum sesuai standar dan harapan sehingga kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat berkurang. Dampaknya minat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkurang dan selalu merasa kurang aman dalam mendapatkan pelayanan karena tidak sesuai standar .

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan pasien Di Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit tani nelayan Kab.Boalemo.

1.2 Identifikasi masalah

1. Berdasarkan pemantauan di Rumah Sakit bahwa belum dilaksanakannya asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar dan harapan pasien .
2. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan di rumah sakit.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan Kepuasan pasien Rumah Sakit Tani Nelayan Kab.Boalemo.

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan umum

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RS tani nelayan Kab.Boalemo.

1.2.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di rumah sakit Tani dan Nelayan kab.Boalemo.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di rumah sakit Tani dan Nelayan kab.Boalemo.
3. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Tani dan Nelayan kab.Boalemo.

1.3 Manfaat penelitian

1.3.1 Manfaat teoritis

Dengan diketahui kualitas pelayanan terhadap akreditasi maka kepuasan pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan meningkat.

1.3.2 Manfaat praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan informasi bagi Rumah Sakit sehingga dapat meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan dengan memberikan kebijakan dan mendukung pelaksanaan akreditasi.

2. Bagi Kepala Ruangan

Di harapkan dapat memberikan dasar bagi kepala ruangan untuk membuat program tetap (protap) dalam meningkatkan kualitas perawat.

3. Bagi perawat

Dapat meningkatkan pengetahuan tentang mamfaat akreditasi sehingga kualitas pelayanan keperawatan terjamin.