

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Rumah sakit sebagai suatu sistem pelayanan kesehatan yang mengemban tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya rujukan. Berdasarkan tugas rumah sakit diatas, maka salah satu fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan. Sebagai bagian integral dari proses penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, pelayanan keperawatan sangat diperlukan (Nursalam, 2009).

Mutu pelayanan di rumah sakit tetap menjadi misi utama dan hal tersebut harus menjadi perhatian pengelola keperawatan. Pendekatan mutu dalam industri jasa kesehatan semakin penting dan harus terus dioptimalkan. Pelayanan keperawatan menjadi posisi kunci dalam pelayanan rumah sakit karena secara kuantitas perawat menjadi tenaga kerja terbanyak, menyediakan pelayanan 24 jam penuh, dan menyerap lebih dari 50% anggaran rumah sakit (Ilyas, 2000).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan suatu produk dalam pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang

tersedia secara aman dan memuaskan yang dilakukan dengan wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Azwar, 2007). Pengertian mutu pelayanan kesehatan untuk masing profesi berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan mereka (Wijono, 2011).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan keadaan yang dapat menggambarkan tingkat kesempurnaan suatu tampilan dari produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara bio-psiko-sosial -spiritual pada individu yang sakit maupun yang sehat yang dilakukan berdasarkan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pasien atau masyarakat (Wijono, 2011). Dimensi mutu dalam pelayanan keperawatan terbagi kedalam 5 macam, diantaranya: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan kepastian) dan *Emphaty* (empati) (Windy, 2009).

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan di Ruang Bedah (G2 Atas) RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe kota Gorontalo adalah salah satu ruangan SP2KP dengan tenaga keperawatan yang berjumlah 27 orang dengan karakteristik pendidikan perawat D3, S. Kep dan S. Kep Ns. Dari hasil wawancara juga dengan beberapa pasien yang berada diruang bedah (G2 Atas) di ketahui sejumlah pasien mengungkapkan gambaran pelayanan yang belum

memuaskan dari segi kualitas pelayanan keperawatan dan prasarana yang berada di ruang Bedah G2 Atas.

Berkaitan dengan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Bedah (G2 Atas) RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah.

Ruang Bedah (G2 Atas) RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe kota Gorontalo adalah salah satu ruangan yang menerapkan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional (SP2KP) dengan tenaga keperawatan yang berjumlah 27 orang dengan karakteristik pendidikan perawat D3, S. Kep dan S. Kep Ns. Dari hasil wawancara juga dengan beberapa pasien yang berada di ruang bedah (G2 Atas) di ketahui sejumlah pasien mengungkapkan gambaran pelayanan yang belum memuaskan dari segi kualitas pelayanan keperawatan dan prasarana yang berada di ruang SP2KP Bedah (G2 Atas). Dalam penerapannya dimensi mutu pelayanan keperawatan terbagi kedalam 5 macam, diantaranya: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan kepastian) dan *Emphaty* (empati). (Windy, 2009).

1.3 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

Apakah dapat di analisis mutu pelayanan keperawatan di ruang bedah (G2 Atas) berdasarkan dimensi mutu pelayanan keperawatan?

1.4 Tujuan Penelitian.

1.4.1 Tujuan Umum.

Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).

1.4.2 Tujuan Khusus.

- a. Mengidentifikasi dimensi Tangible dari mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).
- b. Mengidentifikasi dimensi Reliability dari mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).
- c. Mengidentifikasi dimensi Responsiveness dari mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).
- d. Mengidentifikasi dimensi Assurance dari mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).
- e. Mengidentifikasi dimensi Emphaty dari mutu pelayanan keperawatan diruang SP2KP Bedah (G2 Atas).

1.5 Manfaat penelitian.

1.5.1 Manfaat Teoritis.

Di harapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sehingga pelayanan keperawatan menjadi efektif dan efisien, khususnya di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. dr. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

1.5.2 Manfaat Praktis.

1. Manfaat Bagi Perawat.

Dapat di jadikan sebagai tolak ukur perbaikan dalam pendekatan manajemen keperawatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

2. Manfaat Bagi Rumah Sakit.

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit dan perawat di ruang SP2KP Bedah RSUD Prof. dr Aloe Saboe dalam rangka perencanaan kegiatan dan perencanaan pengambilan kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

3. Manfaat Bagi Peneliti.

Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman belajar dalam melakukan penelitian terutama bagi peneliti sendiri khususnya tentang analisis mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi mutu pelayanan keperawatan.