

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan bisnis era globalisasi saat ini menjadi sangat luas, baik di pasar domestik (nasional), internasional maupun global. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya untuk memenangkan persaingan, misalnya dengan memberikan berbagai macam produk yang lebih bermutu, lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. (Siska H, 2009).

Akhir-akhir ini dapat dilihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun dari waktu ke waktu terdapat perkembangan rumah sakit, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Suatu fungsi dasar rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kualitas pelayanan akan di hasilkan oleh operasi yang dilakukan dan keberhasilan proses operasi ini ditentukan oleh beberapa faktor antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang tercipta Wahdi S, (2006).

Pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sehingga klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan (Kunjoro. T,2005). Pelayanan keperawatan yang bermutu dapat diberikan oleh tenaga keperawatan yang telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan klinik yang memadai serta memiliki kemampuan membina hubungan profesional dengan klien, dapat berkolaborasi dengan anggota tim kesehatan lain, melaksanakan kegiatan menjamin mutu, kemampuan memenuhi kebutuhan klien, dan memperlihatkan sikap "*caring*". Pelayanan yang bermutu seyogyanya berorientasi pada klien sehingga klien dapat mencapai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Latief, 2005).

Kepuasan ialah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan persepsi individu terhadap kebutuhan

dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Philip Koiter). Kepuasan pasien juga merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu pasien akan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dirinya menjadi bertambah (Sabarguna, 2004).

Pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku pihak rumah sakit/pelayanan kesehatan, keterlambatan pelayanan dokter, dokter yang merawat sulit ditemui, dokter dan perawat kurang komunikatif dan informatif, serta lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan.

Dari hasil penelitian mardiah (2007) yang dilakukan dirumah sakit umum Sigli Banda Aceh yang meneliti pelayanan yang berkualitas diperoleh hasil sebanyak 72,3% mempunyai persepsi yang baik tentang reliability, sebanyak 79,8% mempunyai persepsi yang baik tentang responsiveness dan 62,8% memiliki persepsi yang baik terhadap tangibles, hal ini kepuasaa sebanyak 53,2% menyatakan puas, distribusi mutu pelayanan yang paling banyak adalah baik sebanyak 21,3% edangkan kepuasan pasien rawat inap yang paling banyak menyatakan cukup puas adalah 22,35 selebihnya menyatakan tidak puas. Hasil ini sesuai dengan kepuasan pasien

Rumah sakit RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan salah satu amal usaha pemerintah bidang pelayanan kesehatan, berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara umum, khususnya pelayanan pemberian asuhan keperawatan. Hal ini dilakukan karena perawat adalah petugas kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi dengan pasien, sehingga semua kegiatan yang dilakukan selalu mendapat sorotan dan akan mendapat penilaian tersendiri.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 14 Februari 2012 ke bagian informasi dan bagian diklat rumah sakit RSUD Panembahan Senopati Bantul tentang persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, didapatkan data yang berbeda dengan *performance* pelayanan rumah sakit yang menunjukkan angka yang cukup stabil, disamping itu pasien yang menggunakan jamkesmas masih cukup banyak dan rata-rata dari keluarga yang ekonominya rendah, oleh karena itu mereka memilih untuk menggunakan Jamkesmas untuk meringankan biaya pengobatan di rumah sakit.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan jamkesmas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu : “ Bagaimana Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap “ di RSUD Panembahan Senopati Bantul”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan jamkesmas di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui mutu pelayanan keperawatan meliputi lima dimensi mutu antara lain bukti nyata (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang meliputi aspek sikap, pengetahuan, keterampilan, fasilitas, dan prosedur selama pasien dirawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah, ilmu pengetahuan, khususnya dalam lingkup manajemen kesehatan.

##### **1. Bagi Rumah Sakit RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Hasil ini akan dijadikan bahan masukan terhadap pelaksanaan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

##### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

- a. Sebagai bahan bacaan atau referensi untuk menambah wawasan bagi mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan keperawatan.
- b. Bahan masukan dalam kegiatan belajar mengajar terutama mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

##### **3. Bagi Perawat**

Sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.

##### **4. Bagi Penulis**

Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan askeskin terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

## E. Penelitian Terkait

Penelitian tentang hubungan kepuasaa terhadap mutu pelayanan keperawatan sebelumnya adalah :

1. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Fisik RSUD Kodya Yogyakarta, Ikhsan (1998).

Metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional* dan pengambilan sampel dengan purposive sampling yang ditentukan secara random dengan menggunakan tabel jumlah bilangan random dari hite (2000). Analisa data menggunakan SPSS for windows dengan metode *Cross Tabulation* serta *partial correlations coefesients* untuk mengenal distribusi frekuensi, koofesien korelasi, dan signifikasi korelasi. Hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan dalam kategori sedang.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu, terdapat dua variabel di penelitian ini yaitu variabel terikat (kepuasan pasien) dan variabel bebas (mutu pelayanan perawat). Tempat penelitiannya adalah di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Hubungan Antara Harapan, Kenyataan, dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSIP Dr. Sardito

Penelitian ini menitik beratkan pada perawatan kelas I, II, DAN III dengan koefisien korelasi antara kenyataan terhadap kepuasan dengan  $t$  hitung 0,509 signifikansi 0,000. Dengan semakin tingginya kenyataan yang di terima dan dirasakan-pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan maka makin tinggi kepuasan pasien. Hasilnya : semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Salah satu indikator kualitas mutupelayanan puskesmas adalah kepuasan pasien. Namun, tidak semua puskesmas dapat memenuhinya. Fakta mengenai buruknya pelayanan di puskesmas masih ada. Terlebih lagi sikap dari pihak puskesmas yang terkesan membeda-bedakan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien jamkesmas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sori Utu Kecamatan Manggelewa Kabupaten Dompu. Jenis penelitian ini yaitu deskriptip dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Data dikumpulkan dengan kuisisioner, selanjutnya dilakukan analisis dengan rumus prosentase.

Hasil analisis data diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien jamkesmas dari berbagai dimensi meliputi: tingkat kepuasan pasien jamkesmas pada dimensi kepercayaan (65,71%), jaminan (62,85%), kenyataan (60,00%), dan tanggung jawab (57,14%), hampir sama yaitu pada kategori puas.



lebih tinggi yaitu sebesar 70,83% dan prosentase yang paling rendah pada dimensi jaminan dengan sebesar 70,10%.

Berdasarkan hal tersebut maka disarankan bagi Puskesmas Sori Utu Kecamatan Manggelewa Kabupaten Dompu. Pada keandalan perlu dilakukan uji kompetensi sesuai profesi petugas masing-masing, mengikutkan petugas dalam pelatihan-pelatihan penanganan kasus