

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, disamping itu dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatannya selain itu masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, citra seorang perawat kian menjadi sorotan, hal ini tentu saja merupakan tantangan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan profesionalisme selama memberikan pelayanan yang berkualitas agar citra perawat senantiasa baik dimata masyarakat. Untuk menjadi perawat ideal di mata masyarakat diperlukan perawat yang terampil, cerdas, baik, komunikatif,serta diperlukan juga kompetensi yang baik dalam hal menjalankan peran dan fungsinya sesuai kode etik, dengan menekankan peran yang paling penting, yaitu sebagai pemberi perawatan, peran sebagai pemberi kenyamanan, dan peran sebagai komunikator. Pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh kinerja pemberi pelayanan termasuk didalamnya adalah perawat

Pemberian rasa nyaman yang diberikan perawat kepada pasien dapat berupa sikap dan prilaku yang ditunjukkan dengan sikap peduli, sikap ramah, sikap

sopan, sikap empati yang ditunjukkan perawat kepada pasien saat memberikan asuhan keperawatan. Pelaku pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Pelayanan yang berorientasi pelanggan memerlukan perubahan untuk memenuhi harapan mereka tentang sebaik apa keperluan itu dipenuhi. Pelanggan mengharapkan keinginannya terpenuhi, karena itu kita sebagai perawat perlu berintrospeksi dari waktu ke waktu tentang bagaimanakah perilaku kita dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu pasien (Sampara Lukman : 2004 ).

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu mereka akan memberikan pengaruh pada kinerja kita. Pelanggan merupakan jiwa dari kelangsungan hidup sebuah organisasi. Meskipun demikian nampaknya hanya beberapa orang yang mampu menyesuaikan kerja dengan kebutuhan baik dalam kualitas, efisiensi, maupun pelayanan pribadi kepada pelanggan. Untuk itu, *Denis Walkes*, 1996, dalam karyanya berjudul *Customer First* menyatakan bahwa kita harus mulai menyadari, bahwa meningkatkan kualitas bagi pelanggan bukan persoalan pilihan, tetapi kesehatan organisasi tergantung pada hal tersebut.

Wawasan tentang apa yang bisa dicapai sangat menarik, apalagi kalau yang bisa dicapai adalah kepuasan total yang kita layani. Betapa indahnyanya dunia dirasakan oleh pelanggan kita bila kepuasan mereka dijadikan sebagai tujuan utama dalam pelayanan. Kepuasan total pelanggan dapat dicapai apabila kita berupaya

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bagaimana cara atau perilaku kita dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Perlu diingat bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban, baik individu, kelompok, organisasi dan sebagai era kompetisi, bahkan juga merupakan harapan semua orang baik intern maupun ektern organisasi.

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang unik dan kompleks, hal ini disebabkan karena Rumah Sakit adalah salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan tempat tumpuan masyarakat untuk memperoleh pertolongan, dan pelayanan yang bermutu. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit diwajibkan memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan efektif sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, disamping itu Rumah Sakit juga menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (*promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif*), yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, (UU RI No. 44 / 2009 tentang Rumah Sakit).

Ruang Intalasi Gawat Darurat merupakan front office dan merupakan ujung tombak Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan tujuan kualitas pelayanan dan tercapainya kepuasan total pasien, oleh karena itu perawat IGD bertanggung jawab secara penuh terhadap pelayanan keperawatan, tindakan kolaborasi, administrasi kesehatan, dan harus lebih baik dalam menjalankan peran dan fungsinya secara optimal dan profesional, serta menerapkan komunikasi efektif dan terapeutik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien

dan keluarganya, sehingga citra perawat dalam pelayanan keperawatan juga akan baik dari benak mereka.

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Rugun Sinaga) dengan judul persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat jalan RS Pelni dengan metode deskriptif dengan analisis asosiatif dengan hasil penelitian 62% mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien. diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengangkat tema yang serupa sehingga dapat mengangkat nilai kepuasan pasien.

Observasi yang dilakukan peneliti terhadap semua perawat yang berjumlah 24 orang di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelni pada bulan September 2012 masih terdapat 5 dari 10 orang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan belum menjalankan tugasnya secara optimal berdasarkan SOP, dilihat dari cara melakukan atau memberikan tindakan terutama pada pasien emergensi, pada saat melakukan triage, dan dengan adanya keluhan pasien dimana pasien merasa tidak puas dengan pelayanan perawat serta ditunjang dengan menurunnya kunjungan pasien dari 3 bulan terakhir mulai Juni menurun sebesar 2%, Juni menurun 8% dan Agustus menurun 4%.

Sesuai dengan adanya masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui apakah perawat Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelni sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan harapan pasien, serta ingin mengetahui bagaimana persepsi kepuasan pasien terhadap kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelni. Untuk itu maka saya mengambil judul :

**“Hubungan Persepsi Kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis”**

**B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

**“Adakah Hubungan Persepsi kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis”**

**C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengetahui persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien akan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis.

2. Tujuan Khusus

a. Mengidentifikasi persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis.

b. Mengidentifikasi kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis.

c. Menganalisa hubungan persepsi kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT Rumah Sakit Pelnis.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi PT Rumah Sakit Peln sebagai masukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan keperawatan.
2. Bagi Instalasi Gawat Darurat agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas sehingga memperbaiki harapan semua orang baik intern maupun ekstern Rumah Sakit.
3. Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan peran dan fungsinya sebagai perawat.
4. Bagi pendidikan pengetahuan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat kepada perawat sebagai dasar dalam mengembangkan program pembelajaran yang berkualitas.