

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Hal ini telah disadari sejak berabad – abad yang lalu, selalu berusaha meningkatkan mutu dirinya, profesinya, maupun peralatan, kemampuan manajerial khususnya manajemen mutu pelayanan kesehatan juga ditingkatkan.(Djoko Wijono. 2004)

Salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan yang dilayani. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. (Sampara Lukman. 2004)

Pada tahun 2003, kawasan Asia Tenggara akan menjadi kawasan perdagangan bebas. Pada tahun 2010, negara – negara maju di kawasan Asia Pasifik akan membuka pintunya lebar – lebar bagi jasa yang kita hasilkan. Sebaliknya pada tahun 2020, kita harus membuka lebar pasaran kita menerima komoditi dan jasa dari negara maju. Hal ini berarti bahwa pada saat ini, kita harus mampu bersaing, khususnya dibidang pelayanan kesehatan. (Djoko Wijono. 2004)

Dalam mencapai sasaran pembangunan milenium (*millennium development goals/MDGs*) yang ditetapkan Perserikatan Bangsa-Bangsa dan pemerintah Indonesia, berbeda dengan Indonesia Sehat 2010, sasaran MDGs ada indikatornya serta kapan harus dicapai. Sasaran MDGs ini bisa dijadikan slogan “Indonesia Sehat di tahun 2015” sebagai pengganti slogan sebelumnya. Dalam visi ini Indonesia mempunyai delapan sasaran MDGs salah satunya yaitu

mengurangi angka kematian bayi dan ibu pada saat persalinan. Maksud dari visi tersebut yaitu kehamilan dan persalinan di Indonesia berlangsung aman serta bayi yang akan dilahirkan hidup sehat, dengan misinya menurunkan kesakitan dan kematian maternal dan neonatal melalui pemantapan sistem kesehatan di dalam menghadapi persalinan yang aman (Muhamad 2010). Salah satu upaya dilakukan untuk menunjang terwujudnya Indonesia sehat 2015 tersebut dengan upaya penyediaan fasilitas pelayanan yang bermutu, terjangkau dan merata di semua bidang kesehatan.

Rumah Sakit adalah satu diantara penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan tempat dan tumpuan harapan masyarakat untuk memperoleh pertolongan, perawatan dan pelayanan yang bermutu. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan dan pelanggan telah semakin besar. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan dalam hal ini rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggannya. Strategi yang tepat diperlukan dalam upaya menghadapi persaingan agar rumah sakit dapat bertahan. (Bambang Hartono, 2000)

Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio -psiko – sosio – kultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal - hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat .

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Abdul Jalal) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional, sedangkan analisis data yang digunakan adalah uji statistik korelasi Rank Spearman, didapatkan kesimpulan Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dimana semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk merupakan rumah sakit bertaraf Internasional yang terletak di Jalan Pantai Indah Utara 3, Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara yang didirikan pada tahun 1997 dengan kapasitas tempat tidur 225 tempat tidur dan dengan segala peralatan yang sudah canggih dan terletak strategis serta mudah dijangkau. Bagian lantai 6 RS PIK adalah ruangan khusus maternitas dengan kapasitas 38 tempat tidur. Dari data statistik rekam medis 3 bulan terakhir didapat data terjadinya penurunan BOR dibagian maternity lantai 6. mulai bulan Juli menurun 7%, Agustus 3%, september 6 % . Dari hasil kotak saran yang disediakan ada beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur baik buruknya pelayanan yang diberikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis melakukan observasi mengenai ” **Apakah Ada Hubungan Antara Mutu Pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap lantai 6 RS PIK Jakarta**”

Untuk mendukung hal tersebut diatas maka di tuntut memberikan pelayanan

yang lebih baik sesuai harapan pasien, sehingga pasien merasa puas dan nyaman berobat di Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap lantai 6 RS Pantai Indah Kapuk Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap lantai 6 RS PIK .

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap lantai 6 RS Pantai Indah Kapuk.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap lantai 6 RS Pantai Indah Kapuk.
- c. Menganalisa hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap lantai 6 RS Pantai Indah Kapuk.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah sakit

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dipakai sebagai pengalaman belajar dalam menerapkan ilmu terutama ilmu metodologi riset dengan cara melakukan penelitian secara langsung

3. Bagi institusi pendidikan

Dapat dipakai sebagai data dasar bagi penelitian terkait pada institusi pendidikan Universitas Esa Unggul serta dapat dijadikan sumber penelitian selanjutnya.