

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dalam bidang kesehatan diuntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada paradigma Quality safety. Sesuai dengan visi Renstra Kemkes 2014-2015 “ Masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan”. Dengan relevansi prioritas nasional bidang kesehatan yang salah satu isinya peningkatkan pelayanan kesehatan primer, skunder dan tertier. Perawat merupakan salah satu profesi yang ada di rumah sakit yang berperan penting dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit.

Kualitas Rumah Sakit sebagai institusi yang menghasilkan teknologi dan jasa kesehatan, tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang di berikan, jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien di rumah sakit akan merasa puas. Banyaknya rumah sakit swasta yang ada memberikan beberapa pilihan pada pengguna jasa pelayanan kesehatan, yang secara otomatis meningkatkan persaingan antara

sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Perawat merupakan salah satu mata rantai yang penting bagi suatu rumah sakit agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Pekerjaan perawat di butuhkan oleh rumah sakit karena perawat merupakan tulang punggung dan ujung tombak pelayanan yang ikut menentukan kinerja dan kualitas rumah sakit secara keseluruhan yang pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasien dalam konsep perspektif mutu total (perspectif total Quality) dikatakan bahwa pasien merupakan penilaian terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien dimasa yang akan datang.

Kualitas pelayanan perawat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan sendiri akan menumbuhkan citra rumah sakit. Kualitas pelayanan perawat sebagai tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Tjiptona, 2001; 54). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan perawat menuntut pelayanan perawat yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan perawat yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila prilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman, interaksi yang baik dari tenaga keperawatan.

Departemen kesehatan mendefinisikan perawat adalah seseorang yang memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dimana pelayanan tersebut berbentuk pelayanan biologis, psikologis sosial, spiritual yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Perawat sebagai profesi bekerja didasari pada ilmu pengetahuan serta memiliki ketrampilan yang jelas dalam keahliannya. Selain itu sebagai profesi keperawatan mempunyai otonomi dalam kewenangan dan tanggung jawab dalam tindakan dengan adanya kode etik dalam bekerja, berorientasi pada pelayanan pemberian asuhan keperawatan kepada individu, kelompok atau masyarakat dimana tujuan akhir asuhan keperawatan adalah kepuasan pelanggan atau pasien terhadap asuhan yang diberikan oleh perawat.

Pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut dan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan apa yang benar-benar mereka terima. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rasoenah Sa'adah Moenir dan Rossi Sanusi (2002) menyatakan bahwa sekitar 33,58% kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi atas mutu pelayanan perawat. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Resnani (2002) menunjukkan adanya pengaruh positif komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap sebesar 68,2%.

Pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit tidak luput dari permasalahan yang menyangkut kepuasan yang dialaminya. Hal ini terbukti dengan adanya kasus,

kesalah pahaman yang terjadi antara pasien dengan perawat di RS SA Malang karena kurangnya komunikasi antara pasien dengan perawat (Jawa Pos, 2004), perawat yang kurang ramah terhadap pasien (Kompas, 2002), dan perawat yang salah memberikan penanganan terhadap pasiennya yang menyebabkan pasiennya meninggal dunia yang terjadi di salah satu rumah sakit di Semarang. Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itulah rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas.

RSUD Rd. Mattaheer Jambi merupakan Rumah Sakit tipe B pendidikan yang melayani dan menampung rujukan dari PUSKESMAS dan Rumah Sakit yang ada di provinsi Jambi. Di RSUD Rd. Mattar Jambi Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan dalam pelayanan keperawatan yang berkualitas. Salah satu aspek yang perlu di tingkatkan kualitasnya adalah pelayanan keperawatan. Tahap awal untuk pencapaian sasaran adalah melakukan survey kepuasan pasien secara kontinyu sehingga RSUD Rd. Mattaheer Jambi dapat mengetahui perkembangan kualitas pelayanan dan terus mengusahakan peningkatan kualitas pelayanan di ruangan pinang masak melalui kepuasan pasien dengan sistematis dan terarah dengan baik.

Upaya pelaksanaan pelayanan di rawat inap terutama ruangan Pinang Masak perlu dilakukan sejak pelayanan dari pintu masuk ruangan dengan keramahan

petugas serta kecepatan pelayanan yang di berikan dengan melakukan asuhan keperawatan sesuai kualitas standar praktek keperawatan yang merupakan acuan mutu pekerjaan seseorang perawat yang di anggap baik, tepat, dan benar sampai dengan pasien pulang. Akan tetapi usaha-usaha yang dilakukan belum tentu dapat memenuhi kebutuhan keinginan pasien. Hal ini ditandai dengan di temukan keluhan terhadap pelayanan keperawatan di ruang Pinang Masak dari informan seorang tenaga medis RSUD Rd. Mattaheh Jambi, mengenai jumlah komplain yang masuk dikotak saran selalu meningkat pertahun 7% untuk rawat inap Pinang Masak karena pelayanan yang dilakukan oleh perawat di ruang Pinang Masak bekerja lamban, perawat sulit untuk ditemui bila di butuhkan, kurangnya tenaga perawat siff dan perawat bekerja masih belum trampil. Dengan data tahun 2008 komplain 117 orang, tahun 2009 komplain 158 orang, tahun 2011 komplain 188 orang. Kemudian dilihat dari penurunan jumlah pelayanan rawat inap, terutama di tahun 2008 dengan BOR 79,41%, tahun 2009 dengan BOR 76,25%, tahun 2010 dengan BOR 72,07%

Berdasarkan beberapa hal diatas, maka dilakukan penelitian “ Hubungan Kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Pinang Masak RSUD RD Mattaheh Jambi”.

B. Rumusan Masalah

Setelah di identifikasi maka penulis menemukan masalah dan dapat dirumuskan sebagai berikut : Apakah ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang pinang masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Teridentifikasi hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang pinang masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi kualitas pelayanan perawat di ruang pinang masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi.
- b. Teridentifikasi kepuasan pasien rawat inap di ruang pinang masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi.
- c. Teranalisis hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang pinang masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD Rd. Mattaheh Jambi, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atas pelaksanaan kualitas kinerja yang baik, dalam rangka meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk menjamin terlaksananya standar pelayanan instansi rawat inap di ruang pinang masak di RSUD Rd. Mattaheh Jambi yang sesuai dengan tujuan organisasi.
2. Bagi instansi rawat inap RSUD Rd. Mattaheh Jambi, penelitian ini bermanfaat terutama untuk meningkatkan produktifitas dan kinerja dalam rangka menunjang mutu pelayanan yang di berikan.

3. Bagi pendidikan, hasil penelitian ini akan memberikan masukan yang bermanfaat bagi perkembangan pelayanan dalam bidang keperawatan.
4. Bagi profesi keperawatan, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan perawat melalui penilaian kepuasan pasien rawat inap.