

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kepuasan pasien telah menjadi topik yang hangat dibicarakan secara global, karena sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang menjadi semakin tingginya tuntutan para pelanggan atau pasien terhadap semua produk jasa, khususnya kualitas pelayanan perawat.

Kepuasan berarti keinginan dan kebutuhan seseorang telah terpenuhi sama sekali. Kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat terjadi apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsinya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kotler, 2003) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan atau hasil yang diberikan dengan harapannya. Selain itu ada beberapa faktor mengenai kepuasan pasien : kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Berbicara mengenai pasien, kita juga berbiacara mengenai kualitas pelayanan perawat. Kualitas pelayanan perawat sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan mempunyai peran besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan kualitas pelayanan perawat. Pelayanan keperawatan ini juga termasuk pelayanan keperawatan di rumah sakit, yang menurut hasil penelitian Huber tahun 1996, menyatakan bahwa 90% pelayanan yang diberikan di rumah sakit adalah kualitas pelayanan keperawatan.

Hasil dari rumah sakit berupa jasa kualitas yang dihasilkan bergantung dari kemampuan mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal. Pelayanan perawat di rumah sakit merupakan satu faktor penentu bagi kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat, sebab pelayanan keperawatan merupakan salah satu bagian dari pelayanan utama di rumah sakit yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan rumah sakit, sebanyak 40-75% pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan keperawatan dan hampir semua pelayanan promosi dan pencegahan penyakit apakah dirumah sakit atau ditatanan lain yang memegang peranan penting adalah tenaga keperawatan. (Gillies, 1999).

Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit. Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya melalui sumber daya manusianya yang termasuk adalah perawat. (2) Bukti langsung (*tangibles*), kemampuan rumah sakit membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi (3) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta informasi yang jelas pada pasien. (4) Jaminan (*assurance*), perilaku perawat mampu menumbuhkan kepercayaan pasien

terhadap perawat dan perawat bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. (5) Empati (*emphaty*) perawat memahami masalah pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien (Lupiodo, 2006).

Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan merupakan salah satu Rumah Sakit yang melayani pasien yang menggunakan BPJS. Berdasarkan Pedoman BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Adapun syarat – syarat untuk dapat menggunakan BPJS yaitu siapkan berkas-berkas yang diperlukan yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), kartu NPWP, setelah itu mengikuti tahapan yang diberikan. Setelah syarat – syaratnya selesai, maka BPJS dapat digunakan. Pasien rawat inap yang menggunakan BPJS dapat menerima peraturan yang panjang dan setelah menjadi peserta BPJS, belum tentu mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari para perawat.

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat

yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61). Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu 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.

Salah satu hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. Hasilnya menunjukkan sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap perhatian dokter, kemampuan berkomunikasi terhadap pasien oleh staf medis yang masih kurang dan 47% responden mengungkapkan masih kurang terjangkau biaya perawatan dan pengobatan di RS Siti Khodijah Pekalongan. Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati, Dahrminto, Saluhiyah (2006) menunjukkan hasil bahwa responden menyatakan tidak puas dan kurang puas pada kondisi fisik ruangan perawatan, sarana medis dan obat –

obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk RS, pelayanan perawat dan pelayanan dokter.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 Oktober 2015 maka diketahui bahwa pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan mengatakan pelayanan BPJS sangat melayani. Demikian juga mereka sangat puas dengan layanan BPJS karena ketika masuk rumah sakit dan di rawat inap sampai mengambil obat mereka tidak membayar lagi tetapi, tidak dengan pelayanan perawat yang seharusnya mereka bisa merasakan pelayanan yang baik tentu tidak dirasakan oleh pasien. Misalnya ketika pasien meminta perawat datang karena botol infus akan habis maka perawat harus berulang kali di panggil untuk datang selain itu, perawat tidak bisa memberikan hasil diagnosa dokter kepada pasien sehingga pasien sering bertanya-tanya tentang penyakit yang mereka alami. Sehingga mereka mengatakan bahwa pelayanan di rumah sakit pusat Pertamina Pangkalan Berandan masih kurang baik dalam pelayanan perawat terhadap pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Peneliti akan meneliti kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS terhadap di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan . Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Berbicara mengenai kepuasan pasien adapun faktor – faktor pendorong utamanya adalah : Kualitas produk, Harga, *Service Quality*, *Emotional Factor*, Kemudahan.

Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan perawat . Kualitas pelayanan perawat adalah pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat sesuai dengan standar profesi yang ditetapkan berdasarkan indikator pelayanan keperawatan yang menunjukkan tingkat kemampuan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

### **C. Batasan Masalah**

Meninjau hasil penelitian ini, maka peneliti membatasi masalah ini mengenai kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna antara lain :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan penambahan wawasan ilmu dibidang Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Melalui penelitian ini Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan dapat memberikan kontribusi positif agar dapat lebih mengerti mengenai kepuasan pasien rawat inap melalui sistem BPJS.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Kesehatan , Pemerintahan, dan instansi yang terkait dengan permasalahan kepuasan pada pasien rawat inap ditinjau dari kualitas pelayanan perawat.