

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas sumber daya manusia yang kita miliki perlu secara terus menerus ditingkatkan agar mampu berperan dalam persaingan global. Oleh karena itu peningkatan kualitas sumber daya manusia harus dilakukan secara terencana, terarah, intensive, efektif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau kita tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut. Berbicara mengenai kualitas sumber daya manusia, kesehatan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Peningkatan kualitas kesehatan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah bersama kalangan swasta sama - sama berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembangunan kesehatan yang berkualitas antara lain melalui pemakaian alat canggih, pemberian pelayanan medis yang sesuai dengan standar profesi medis. Dengan demikian untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi maka derajat kesehatan perawat harus optimal.

Oleh karena itu peran serta masyarakat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan melalui rumah sakit sangat diharapkan, hal ini terlihat dengan di keluarkannya peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

No:920/Men.Kes/Per/XIII/1986 tentang upaya pelayanan kesehatan swasta di bidang Medis sebagai pengganti peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No:532/Men.Kes/Per/XI/1982 yang dipandang tidak memadai lagi.

Untuk itulah maka rumah sakit harus melakukan reformasi program demi mendapatkan kepuasan pasien. Berbagai cara yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam rangka membuat pasien merasa puas umpamanya dengan program khusus seperti persalinan, medical check up, dengan harga yang lebih murah. Menyediakan ruang dan tempat tidur, ruangan operasi, ruangan bersalin dan laboratorium yang semuanya berstandar internasional. Selain itu, juga menyediakan tenaga dokter umum dan dokter spesialis serta tenaga para medis yang berpengalaman. Selanjutnya rumah sakit dilengkapi pula dengan instalasi farmasi radiologi, laboratorium dan unit gawat darurat 24 jam. Tetapi selain upaya – upaya tersebut diatas yang terpenting pihak penyelenggara rumah sakit dari semua tingkatan kelas harus menerapkan system pelayanan yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pelayanan Medis Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan

perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan.

Dari hasil observasi awal di Rumah Sakit Columbia Asia Medan, dari bagian Rekam Medis didapatkan data jumlah tempat tidur pada tahun 2014 adalah 217 dengan standar lama perawatan untuk rawat inap 6,8 hari atau 7 hari, dan perawatan paling cepat dirawat inap selama 3 hari, secara rata-rata jenis penyakit yang ditangani oleh Rumah Sakit. Dalam kasus keperawatan, perawat sebaiknya mempunyai standar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, terutama jika karakteristik masing-masing serta pasien yang menjadi tanggung jawab di kelas perawatan yang dia punya semakin beragam, apakah ada perbedaan cara memberikan pelayanan dengan melihat karakteristik pasien yang berbeda, misalnya jika pasien berasal dari kelas yang eksklusif seperti VIP dan kelas bangsal seperti kelas 2 dan 3, diharapkan ada konsep pelayanan perawat yang standar dengan melihat kondisi pasien yang berbeda. Semua tindakan pelayanan perawat dilakukan terus menerus demi untuk meningkatkan mutu layanan agar terjadi kepuasan pasien dan dimungkinkan akan membentuk loyalitas pasien. Sejumlah riset empiris menyimpulkan bahwa kepuasan pasien berkaitan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien (Supranto, 2001). Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan pasien tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pasien puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pasien amat puas atau senang (Wijono, 2002). Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam

membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Rumah Sakit adalah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*priventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Siregar dan Amalia, 2003).

Peningkatan mutu sebagai salah satu upaya merupakan tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi tersebut. Hal ini merupakan suatu proses dengan output yang baru akan terlihat pada program jangka menengah ataupun jangka panjang (Azwar, 1996).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan

penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap Rumah Sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. mutu pelayanan kesehatan adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Salah satu defenisi menyatakan bahwa mutu kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya.

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.

Pelayanan keperawatan dilakukan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan, penyembuhan, pencegahan penyakit, pemulihan, serta pemeliharaan kesehatan dengan penekanan pada upaya pelayanan kesehatan utama untuk memungkinkan setiap penduduk mencapai kemampuan hidup sehat dan produktif yang dilakukan sesuai dengan wewenang, tanggung jawab, dan etika profesi keperawatan (gaffar, 1999).

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai mana yang dilakukan Rumah Sakit Columbia Asia Medan, perlu mendapatkan perhatian khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan

perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Syarat pelayanan yang baik setidaknya-tidaknya dapat dibedakan atas 13 macam, yakni tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil merata (*equity*), mandiri (*sustainable*), wajar (*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*) efektif (*effective*), efisien (*efficient*) serta bermutu (*quality*). Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984). Sementara mutu pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Dengan kualitas pelayanan rawat inap yang memuaskan, akan mendorong pasien untuk tetap memilih Rumah Sakit Columbia Asia, apabila membutuhkan lagi fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999). Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati di Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas, individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Dari hasil observasi yang dilaksanakan oleh peneliti, peneliti melihat beberapa fenomena yang ada di Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

"Rumah Sakit Columbia Asia Medan terhadap perawat. Hal tersebut adalah pihak Rumah Sakit kurangnya memperhatikan apa yang sesungguhnya diperlukan oleh perawat, sehingga membuat perawat kurang senang dalam melakukan setiap tugas-tugasnya. Pasien di Rumah Sakit Columbia Asia Medan memang terlihat puas dengan pelayanan yang ada, itu semata-mata karena kesadaran dari beberapa para perawat yang memang betul-betul melaksanakan pekerjaan secara profesional. Namun dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ada sebagian pasien yang mengeluh tentang pelayanan yang kurang baik dari pihak rumah sakit, yaitu prosedur penerimaan pasien yang lambat, komunikasi yang kurang baik dan informasi yang kurang jelas. seperti feedback berikut ini "Pelayanan perawat yang kurang care pada saat ingin buang air kecil pada malam hari yang ingin menggunakan pispot akan tetapi perawat mengatakan "jalan sendiri aja ibu ke kamar mandi "(Asifah kmr 511), "pemberian obat oleh perawat diletakkan begitu saja diatas meja tanpa ada pembicaraan dari perawat "(Ernita kmr 710), "perawat ruangan terlalu lama menerima pasien dengan alasan kamar sedang dibersihkan, sementara pasien ingin istirahat karena diruang Unit Gawat Darurat sangat tidak nyaman semnetara keluarga saya keruangan, perawat malah duduk santai di ruang perawat"(Mazlena kmr 310B), "perawat tidak menginformasikan jam untuk dilakukan Utrasonografi dan jam untuk mulai puasa, sementara saya sudah puasa dari pagi ternyata baru dilakukan setelah jam 17.30 sore" (Rifqi kmr 520)"

Dari fenomena ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul ” **Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Columbia Asia Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti melihat ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Columbia Asia Medan. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dari perawat di Rumah Sakit, karena perawat adalah sosok yang paling dekat dengan pasien di Rumah Sakit dan yang lebih memperhatikan pasien adalah perawat.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya dan agar lebih terarah ini maka masalah utama yang akan diteliti dibatasi pada hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

D. Rumusan Masalah

Sebuah masalah perlu dirumuskan dengan jelas serta ruang lingkup yang sifatnya terbatas sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah, apakah ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Columbia Asia Medan

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang bersifat pengembangan ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi pendidikan organisasi , untuk mengetahui mengenai hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien serta pengembangan wawasan mengenai perawat yang melayani para pasien, dipandang dari sudut pandang psikologi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan dan peningkatan Kualitas mutu pelayanan Rumah Sakit Columbia Asia Medan. Dapat dijadikan bahan kajian oleh penentu kebijakan Rumah Sakit Columbia Asia Medan dalam upaya meningkatkan Mutu Pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. dan memberi masukan kepada Rumah Sakit agar lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada setiap pasien yang ada. Apakah perawat dapat menjaga mutu pelayanannya terhadap pasien atau tidak, hal inilah yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit karena jika perawat memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien maka hal ini dapat mengharumkan nama Rumah Sakit Columbia Asia Medan.

a. Memberi masukan serta penjelasan kepada pasien mengenai mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat kepadanya, di Rumah Sakit tempat pasien dirawat.

b. Memberi masukan dan penjelasan kepada perawat agar lebih meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pasien yang ada di Rumah Sakit Columbia Asia Medan, karena apabila perawat memelihara mutu pelayanannya maka secara otomatis pasien akan merasa puas.