

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya untuk memenangkan persaingan, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya (Siska H, 2009).

Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap (Kuntjoro, 2005).

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan dan keberhasilan proses operasi ini ditentukan oleh beberapa faktor antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang tercipta (Wahdi. S, 2006).

Pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sampai klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan. Bentuk pelayanan ini seyogyanya diberikan oleh perawat yang memiliki kemampuan serta sikap dan kepribadian yang sesuai dengan tuntutan profesi keperawatan dan untuk itu tenaga keperawatan harus dipersiapkan dan ditingkatkan secara teratur, terencana, dan berkelanjutan (Kuntjoro. T, 2005).

Pelayanan keperawatan yang bermutu dapat diberikan oleh tenaga keperawatan yang telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan klinik yang memadai serta memiliki kemampuan membina hubungan profesional dengan klien, berkolaborasi dengan anggota tim kesehatan lain, melaksanakan kegiatan menjamin mutu, kemampuan memenuhi

kebutuhan klien, dan memperlihatkan sikap "caring". Pelayanan keperawatan bermutu seyogyanya berorientasi pada klien sehingga klien dapat mencapai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Latief, 2005).

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu pasien akan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dan dirinya menjadi bertambah (Sabarguna, 2004).

Jacobalis cit Fatoni (2007), menyatakan bahwa dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku pihak rumah sakit/pelayanan kesehatan, keterlambatan pelayanan dokter, dokter yang merawat sulit ditemui, dokter dan perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan.

Dari hasil penelitian Mardiah (2007) yang dilakukan dirumah sakit umum Sigli Banda Aceh yang meneliti pelayanan yang berkualitas diperoleh hasil sebanyak 72,3% mempunyai persepsi yang baik tentang reliability, sebanyak 79,8% mempunyai persepsi yang baik tentang responsiveness dan 62,8% memiliki persepsi yang baik terhadap tangibles, dalam hal ini kepuasan sebanyak 53,2% menyatakan cukup puas, distribusi

mutu pelayanan yang paling banyak adalah baik sebanyak 21,3% sedangkan kepuasan pasien rawat inap yang paling banyak menyatakan cukup puas adalah 22,3% selebihnya menyatakan tidak puas. Hasil ini searah dengan kepuasan pasien.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah bantul merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah bidang pelayanan kesehatan yang sejak tahun 2008 telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara umum, khususnya pelayanan pemberian asuhan keperawatan. Hal ini dilakukan karena perawat adalah petugas kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi dengan pasien, sehingga semua kegiatan yang dilakukan selalu mendapat sorotan dan akan mendapat penilaian tersendiri.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 28 Januari 2011 ke bagian Humas dan bagian pemasaran rumah sakit RS PKU Muhammadiyah tentang persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan, didapatkan data yang berbeda dengan *performance* pelayanan rumah sakit yang menunjukkan angka yang cukup stabil dalam tataran yang cukup tinggi diatas 70-80% misalnya pada BOR, ternyata dari survey yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah menurut Humas masih menunjukkan angka yang cukup yaitu rata-rata 6 berarti masih dibawah dari target yang diinginkan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul yaitu 8.

Survey ini memang masih terdapat kekurangan seperti tingkat pengambilan kuesioner yang dilakukan oleh pihak rumah sakit PKU Muhammadiyah masih rendah yaitu hanya kurang lebih 30 kuesioner yang kembali dari kurang lebih 100 pasien rawat inap tersebut yang diberikan kuesioner tersebut pada saat pasien masuk ruang perawatan sehingga mungkin data kurang mewakili, rendahnya pengambilan kuesioner juga dikarenakan belum adanya kerja sama yang terpadu dengan bagian-bagian lain untuk meningkatkan tingkat pengembalian kuesioner tersebut. Kekurangan lain yaitu dari kuesioner sendiri yang belum dapat menunjukkan ukuran terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu: “Apakah ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kondisi mutu pelayanan keperawatan meliputi lima dimensi mutu antara lain bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).
- b. Mengetahui kondisi kepuasan pasien yang meliputi aspek sikap, pengetahuan, ketarampilan, fasilitas, dan prosedur selama pasien dirawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- c. Mengetahui keeratan hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah, ilmu pengetahuan, khususnya dalam lingkup manajemen kesehatan

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul,

Hasil ini akan dijadikan bahan masukan terhadap pelaksanaan mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Bagi Institusi Pendidikan

- a. Sebagai bahan bacaan atau referensi untuk menambah wawasan bagi mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan keperawatan.
- b. Bahan masukan dalam kegiatan belajar mengajar terutama mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

3. Bagi Perawat

Sebagai bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan kepada pasien.

4. Bagi Penulis

Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Bantul.

E. Penelitian Terkait

Penelitian tentang hubungan kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan sebelumnya adalah:

1. Hubungan Antara Harapan, Kenyataan, dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Sardjito, Wahyuni. A (2003).

Penelitian ini menitikkan beratkan pada perawatan kelas I, II, dan III dengan koefisien korelasi antara kenyataan terhadap kepuasan dengan t hitung 0,509 signifikansi 0,000. Dengan semakin tingginya kenyataan yang diterima dan dirasakan pasien rawat inap terhadap

pelayanan keperawatan maka makin tinggi kepuasan pasien. Hasilnya :
Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel dan tempat penelitian.

2. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Fisik RSUD Kodya Yogyakarta, Ikhsan (1998).

Metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional* dan pengambilan sampel dengan purposive sampling yang ditentukan secara random dengan menggunakan tabel jumlah bilangan random dari hite (2000). Analisa data menggunakan SPSS for Windows dengan metode *Cross Tabulation* serta *partial correlations coofesients* untuk mengetahui distribusi frekuensi, koofesien korelasi, dan signifikasi korelasi. Hasil penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dokter, perawat, fasilitas fisik, administrasi dan menu makanan dalam kategori sedang.

Perbedaan dalam penelitian ini yaitu variabel dan tempat penelitian.