

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sasaran pembangunan kesehatan di Indonesia antara lain adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan dan semakin bermutu dan merata. Dalam upaya mencapai sasaran ini, maka ditetapkan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tujuan program pembangunan kesehatan. Pelayanan rumah sakit di Indonesia secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal, sehingga dibutuhkan suatu strategi pembangunan wilayah dengan prioritas yang berbeda satu dengan yang lainnya. Adanya perubahan baik dalam lingkungan masing-masing daerah dan adanya kesenjangan dalam derajat kesehatan. Paradikma pembangunan sekarang lebih berorientasi pada pemerataan dan peningkatan kualitas manusia (Mubarak, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan seperti dirumah sakit, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Azwar (2010), untuk mengatasi perbedaan diatas seyogya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan

kesehatan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Kinerja tenaga kesehatan terutama perawat yang merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk diperhatikan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Martono (2005) mengatakan Salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja yang tinggi. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, telah disusun standar pelayanan rumah sakit yang diberlakukan melalui SK Menkes No.436/MENKES/SK/VI/1993 dan standar asuhan keperawatan yang diberlakukan melalui SK Dirjen Yanmed No YM.00.03.2.6.7637 tahun 1993. Standar pelayanan dan standar asuhan keperawatan tersebut harus diterapkan secara bertahap (Depkes, 1997).

Rumah sakit sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa tetap berpeluang untuk terus dikembangkan karena peluang pemasarannya masih sangat terbuka. Mengingat peluang yang masih terbuka ini, rumah sakit harus berusaha meningkatkan kuantitas maupun kualitas produk jasa yang dihasilkan. Peran sumber daya manusia sebagai pelaku ekonomi sangatlah besar, terutama untuk mendukung sektor usaha sebagai penggerak pembangunan (Yukl, 2009). Dengan sumber daya yang berkualitas, maka produktivitas kerja yang tinggi dapat dimiliki oleh perusahaan, sehingga menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan tuntutan pelanggan

yang terus berkembang sehingga memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga.

Konsepsi kepuasan pasien berdasar pendapat Azwar (2010) cenderung selaras dengan kepuasan konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Wexley dan Yukl (2008), bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa determinan utama kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan pasien, berupa pelayanan kesehatan dinilai bernutu.

Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Aspek pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit (Asmudji, 2010).

Mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik, seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan, atau pelayanan pendukung (Woodside, 2009). Aspek mutu pelayanan rumah sakit sebagai indikator kepuasan pasien cenderung merupakan suatu fenomena yang diterima secara luas di kalangan para ahli. Hal terpenting adalah bahwa kepuasan itu merupakan hasil dari reaksi afeksi, sebagai wujud penegasan sikap pasien terhadap pelayanan di rumah sakit yang berdimensi banyak. tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit atau pelayanan di rumah sakit dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas pelayanan rumah sakit menurut penilaian pasien.

Salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas/mutu pelayanan rumah sakit sebagai komponen kunci dalam menumbuhkan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan asuhan keperawatan. Perawat sebagai kelompok pekerja medis terbesar di rumah sakit dan berhubungan langsung dengan pasien sangat menentukan citra rumah sakit. Oleh sebab itu, manajemen rumah sakit perlu menaruh perhatian besar dan seksama terhadap kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien. Agar perawat dalam menjalankan fungsi pelayanan keperawatan dapat bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Perawat dalam melaksanakan tugas sebagai penyelenggara layanan keperawatan, bukanlah sebagai pelaksana pasif, melainkan sebagai *partner* kerja yang memiliki ide-ide, pendapat dan pengalaman yang perlu didengar, dihargai, dan diikutsertakan dalam usaha-usaha perbaikan proses keperawatan

Azwar (2010). Menurut Asmudji, (2012). pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang sudah ditetapkan

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Terlebih lagi, perkembangan institusi layanan kesehatan khususnya rumah sakit yang sudah mengarah pada industrialisasi sektor jasa layanan kesehatan tumbuh dengan pesat dan semakin kompetitif di Kota Yogyakarta, ditandai dengan berdirinya berbagai rumah sakit baru mulai berskala lokal sampai berskala internasional. Perubahan dinamika lingkungan pasar dibidang jasa layanan kesehatan ini tentunya mendorong manajemen RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan secara maksimal berusaha mewujudkan kepuasan kepada pasiennya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan untuk mengetahui hubungan kinerja keperawatan dengan kepuasan pasien melalui kegiatan penelitian dengan alat ukur kuisisioner dengan mahasiswa program profesi Ners yang bertugas di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II meliputi beberapa bangsal diantaranya: Poliklinik, UGD, HD, Bangsal Firdaus dan Na'im. Pada kunjungan kegiatan yang dilakukan adalah menanyakan kelengkapan petugas

jaga, jumlah pasien, pasien-pasien yang memerlukan perhatian dan jumlah mahasiswa praktikan.

Aspek kepuasan pasien khususnya yang menjalani rawat inap melalui wawancara dengan beberapa pasien diperoleh informasi bahwa masih ditemukannya keluhan yang cukup beragam dari pasien selama memperoleh layanan keperawatan, diantaranya: kurangnya sikap sabar, ramah dan emphati yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasien, respons perawat yang tidak segera memberikan bantuan/tanggapan ketika pasien memerlukan bantuan atau kehadiran perawat dengan segera, sampai dengan adanya rasa sakit yang cukup dirasakan oleh pasien ketika memperoleh tindakan suntik atau pemasangan infus oleh perawat. Masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pasien mengindikasikan masih ditemukannya kesenjangan (gap) antara kinerja pelayanan keperawatan oleh tenaga perawat dengan harapan yang diinginkan oleh pasien sehingga memunculkan rasa ketidakpuasan. Temuan ini menunjukkan diperlukan peningkatan kualitas layanan keperawatan dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Adakah hubungan kinerja tenaga

keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- b. Diketuinya tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
- c. Diketuinya kekuatan hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagian Rumah Sakit

Bagi pihak manajemen rumah sakit khususnya manajemen keperawatan, dari hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran rinci mengenai kinerja perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk membuat kebijakan dalam pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan dan meningkatkan

mutu pelayanan keperawatan dalam rangka mewujudkan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Bagi Instansi Keperawatan

Sebagai bahan dan referensi pembelajaran bagi mahasiswa atau profesi keperawatan dan sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga dapat memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu tentang kinerja perawat dan kepuasan pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan yang dapat ditingkatkan menjadi penelitian yang lebih mendalam tentang kinerja perawat dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dan ada kemiripan dengan penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wike (2009), dengan judul “Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang”. Penelitian menggunakan metode kuantitatif-kualitatif,

dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Dari hasil penelitian didapat bahwa ada hubungan antara karakteristik lama perawatan dengan kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya yaitu pada jenis penelitian, variabel penelitian, cakupan tempat penelitian yang lebih luas, serta cara pengambilan sampel.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anjar R (2008), dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok di Sleman". Anjar (2008) dalam penelitiannya menguji pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada para pasien yang berobat di Puskesmas Depok 1 di Sleman. Hasil penelitian Anjar (2008) diketahui bahwa kualitas layanan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis regresi secara parsial diketahui bahwa dimensi kualitas layanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Anjar (2008) memberikan informasi bahwa dimensi *reliability* memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dimensi yang lainnya.
3. Lamri dan Sunartini I (1998) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda". Lamri dan Sunartini (1998) dalam penelitiannya menguji pengaruh kualitas layanan secara spesifik yang terdiri pelayanan

administrasi, pelayanan perawat, pelayanan kebersihan, pelayanan dokter, pelayanan *discharge*, dan pelayanan makanan pada para pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Samarinda. Hasil penelitian Lamri dan Sunartini (1998) diketahui bahwa kualitas layanan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis regresi secara parsial diketahui bahwa pelayanan administrasi, pelayanan perawat, pelayanan kebersihan, pelayanan *discharge*, dan pelayanan makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan pelayanan dokter tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian Lamri dan Sunartini (1998) memberikan informasi bahwa dimensi pelayanan administrasi memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dimensi yang lainnya.