

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Undang – Undang Dasar 1945 pasal 34 menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang maksimal (Depkes, 2012). Sedangkan menurut Hidayat (2008), pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan secara berkualitas, termasuk memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara umum yang berkualitas. Sehingga proses asuhan keperawatan merupakan pemberian pelayanan yang dapat menunjukkan profesionalitas yang tinggi, serta dapat memberikan kebebasan pada pasien untuk mendapatkan pelayanan yang cukup sesuai dengan kebutuhannya, karena pasien akan merasakan kepuasan yang optimal setelah dilakukan keperawatan yang maksimal dan berkualitas.

Pelayanan kesehatan yang termasuk juga didalamnya adalah pelayanan keperawatan harus memiliki pengetahuan tentang ilmu perilaku yang dapat membantu untuk melayani pasien dengan lebih baik sehingga pasien dapat memahami sesuai persepsi kemudian dapat diinterpretasikan (Maramis, 2006). Sehingga tujuan akhir (*ultimate goal*) dari pelayanan rumah sakit dapat tercapai yaitu kepuasan pasien (*patient satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Sesuai dengan fungsi rumah

sakit yaitu memberikan kesembuhan, menghindari kecacatan, meminimalkan kematian, dan dapat sesuai pembiayaannya (Wijono,2008).

Perkembangan ilmu keperawatan menjadikan kualitas pelayanan keperawatan ditentukan oleh perawat yang kompeten dan berpengetahuan sehingga berbagai penemuan dalam dunia keperawatan mulai diperkenalkan, salah satunya adalah proses keperawatan, yaitu pendekatan yang digunakan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga kebutuhan dasar pasien dapat terpenuhi yang diantaranya terdiri atas lima tahap, yaitu : pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi (Deswani, 2009).

Sementara itu dalam Rahmayanti (2010), untuk mengevaluasi jasa seperti pemberian asuhan keperawatan yang bersifat *in-tangible* (tak berwujud fisik) umumnya menggunakan beberapa dimensi untuk dapat menilai kualitas pemberian jasa pelayanan keperawatannya, yaitu bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, kehandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi keinginan perawat untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kemampuan kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki atau bebas dari bahaya resiko, empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami klien.

Banyak sekali ayat – ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang salah satunya peneliti masukkan kedalam karya tulis ilmiah ini agar menjadi panduan sekaligus masukan bagi pembaca bahwa segala sesuatu yang dilakukan manusia itu sudah dituliskan kedalam Al-Quran.

*“Allah SWT tidak melarang kamu untuk berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang – orang yang tiada memerangimu karena agama dan tidak (pula) mengusir kamu dari negerimu, sesungguhnya Allah SWT menyukai orang – orang yang berlaku adil” (QS. Al-Mumtahanah: 8).*

*“...dan diantara orang – orang yang telah kami ciptakan ada umat yang memberi petunjuk dengan (dasar) kebenaran, dan dengan itu (pula) mereka berbuat adil” (QS. Al- A'raf: 181).*

*“...dan kelak ia akan mendapat kepuasan” (QS Al-Lail: 21)*

Dari ayat – ayat Al-Qur'an diatas dapat disimpulkan bahwa kita harus berperilaku baik dan adil kepada semua orang agar kita mendapatkan ridha pahala dari Allah SWT dan orang lain mendapatkan penghargaan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II didapatkan data, yaitu jumlah pasien rawat inap selama satu tahun terakhir tahun 2014 hingga awal 2015 setiap bangsal berbeda dan dari salah satu bangsal yaitu terdapat rata-rata 40 pasien per bulan dan dari salah satu bangsal yang terdapat 17 pasien rawat inap yang diberikan pertanyaan mengenai tingkat kepuasannya (puas, sangat puas, tidak puas, sangat tidak puas), 14 pasien mengatakan puas, 2 pasien mengatakan sangat puas, 1 pasien mengatakan tidak puas. Hasil observasi yang di lakukan peneliti terdapat beberapa pendapat pasien tentang alasan ketidakpuasaan mereka terhadap pelayanan

di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II antara lain pasien mengatakan bahwa perawat melakukan tindakan keperawatan yang berbeda antara pasien kelas 3 dan kelas di atasnya, perawat tidak menyampaikan informasi secara lengkap terhadap perawatan atau tindakan perawatan yang dilakukan terhadap pasien, dan kurang ramah dalam memberikan informasi tentang kondisi pasien terhadap pasien atau keluarga. Dari 17 pasien yang mampu menanggapi pertanyaan dengan baik rata-rata usianya adalah lebih dari 20 tahun, pendidikan paling rendah SMA, dan jenis kelamin laki-laki. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelayanan keperawatan masih kurang dan harus dibenahi karena belum mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian ini agar pelayanan keperawatan di rumah sakit mencapai tingkat kepuasan yang maksimal, yaitu perawat melakukan tindakan keperawatan secara baik, memberikan informasi yang cukup, dan bersikap ramah kepada pasien dan keluarga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti ingin membuat penelitian yaitu gambaran persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II untuk dapat mengetahui pelayanan keperawatan apa saja yang harus dilakukan perbaikan pada rumah sakit tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat diketahui suatu rumusan masalah “Bagaimanakah gambaran persepsi pasien tentang

kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan) persepsi pasien.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan dengan menggunakan lima faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai *database* dan masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga mampu menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan peningkatan pelayanan *customer service* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

#### 2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat membantu masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang maksimal berupa tindakan keperawatan secara baik, informasi yang cukup kepada pasien dan keluarga, dan sikap ramah perawat terhadap masyarakat. Sehingga masyarakat merasa mendapatkan kenyamanan, jaminan, dan kepuasan pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sesuai dengan yang diharapkan, menambah rasa kepercayaan pada saat berobat serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan ditempat yang sama.

### 3. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi perawat sehingga dapat menambah pengetahuan dan kemampuan dalam menerapkan asuhan keperawatan ketika memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik serta menjadi motivasi dalam mencapai pelayanan keperawatan yang berkualitas.

### 4. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam proses belajar mengajar terutama yang berkaitan dengan mata kuliah manajemen keperawatan dan keperawatan profesional sehingga bisa meningkatkan, mengembangkan, dan memajukan ilmu keperawatan.

### 5. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bisa menjadi pengalaman berharga dan diharapkan bisa diaplikasikan ketika menjalani praktik di lapangan dalam melayani pasien sesuai dengan asuhan keperawatan. Sehingga peneliti bisa mempraktikkan apa yang seharusnya dilakukan pada saat

melakukan tindakan keperawatan di rumah sakit yaitu melakukan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

### **E. Penelitian Terkait**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Akuba (2013) yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah Rumah Sakit Prof. DR. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan tehnik pengambilan sampel Total Sampling serta menggunakan analisis Univariat. Hasil penelitian Kepuasan Pasien di ruang perawatan bedah, 81,6% pasien merasa Cukup Puas. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik), 76,4% pasien merasa Cukup Puas. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), 71,8% merasa Cukup Puas. *Responsiveness* (Ketanggapan), 83,9% pasien merasa Puas. *Emphaty* (Empati/perhatian), 80,5% pasien merasa Cukup Puas. *Assurance* (Jaminan), 54,6% pasien merasa Cukup Puas. Persamaan dengan penelitian ini adalah salah satu variabel yang digunakan, yaitu pelayanan keperawatan dengan lima dimensinya. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan tehnik pengambilan sampel total sampling serta menggunakan analisis *univariate* sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan tehnik pengambilan *sampel purposive sampling*. Selain itu, waktu dan tempat yang digunakan juga berbeda yaitu di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta dan sampel yang digunakan juga berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan Kuntari (2014) yang berjudul Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat inap dan instalasi gawat darurat, juga mengetahui apakah terdapat perbedaan faktor penentu tingkat kepuasan antara pasien rawat inap, dan instalasi gawat darurat. Penelitian ini dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* jenis acak sistematis. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner yang berisi data karakteristik pasien, faktor-faktor penentu kepuasan pasien, dan juga kepuasan pasien. Analisa dengan menggunakan SPSS for windows.15. Hasil menunjukkan faktor penentu yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan instalasi gawat darurat adalah faktor *reliability*. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien untuk rawat inap diurutkan dari yang paling penting adalah, *reliability*, *assurance*, *accessibility*, *responsiveness*, *tangible*, dan terakhir *empathy*. Persamaan dengan penelitian ini adalah salah satu variabel yang digunakan, yaitu pelayanan keperawatan dengan lima dimensinya. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan metode *probability sampling* jenis acak sistematis sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Selain itu, waktu, tempat yang digunakan juga berbeda yaitu

di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta dan sampel yang digunakan juga berbeda.