

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit berupaya melakukan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Rumah sakit saat ini bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Hidayat, 2008).

Setiap rumah sakit melakukan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus menerus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Akan tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Sari, 2009).

Hasil penelitian Trimumpuni (2009), menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kehandalan perawat dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. Perawat kurang handal yang menjadikan pasien tidak puas adalah 63,3%, ini lebih besar dibanding dengan pasien yang merasa puas sebesar 21,2%, sedang perawat handal yang menjadikan pasien merasa puas sebesar 78,8%, ini lebih besar dibanding pasien yang tidak puas sebesar 36,7%.

Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/jasa) yang ditawarkan relatif baik. Kualitas produk yang bisa diberikan rumah sakit yaitu kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis. Hasil penelitian Hendrajana (2005) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Penampilan fasilitas fisik (*tangibles*) turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Hasil penelitian Widodo (2009), menunjukkan ada pengaruh faktor lingkungan fisik fasilitas dan pemberian pelayanan berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang di Kabupaten Boyolali.

Fenomena yang sering terjadi di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemun Kendal, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya pasien mengeluh perawat yang kurang tanggap, kurang cepat, dan kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan (angket pasien sebelum pulang). Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi dan beban kerja perawat yang besar. Upaya perbaikan kualitas pelayanan perawat di di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemun Kendal terus dilakukan agar pasien merasakan kepuasan

Di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemun Kendal masih ditemukan adanya keluhan ketidakpuasan dalam pelayanan keperawatan. di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemun Kendal telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Di di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemun Kendal telah memberikan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan kepada semua pasien yang akan pulang dari Rumah Sakit.

Jumlah perawat di bangsal saat sift pagi sebanyak 4-5 orang, sift siang 2 orang dan malam 2 orang yang harus menangani pasien maksimal sebanyak 30 orang. Jumlah tenaga keperawatan yang kurang, perawat merasakan beban kerja perawat yang tinggi untuk menangani pasien. Beban kerja yang tinggi menyebabkan perawat melakukan pekerjaan dengan kurang tanggap, kurang ramah, dan kurang berempaty. Perawat yang kurang ramah terhadap pasien membuat pasien merasa kurang puas terhadap jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat

Berdasarkan data jumlah pasien pada tahun 2015 sebanyak 3001 pasien rawat inap. Terdiri dari ruang VIP, Ali, Umar, Ustman, ICU dan ruang Perinatal. Berdasarkan hasil wawancara 10 pasien yang peneliti jumpai, sebanyak 6 orang (60%) merasa puas dan 4 orang (40%) kurang puas. Pasien yang kurang puas dikarenakan anggapan pasien terhadap perawat yang kurang cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas yang tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Persepsi pasien juga mengganggu

bahwa perawat kurang berempati dalam menjalankan tugasnya terutama dalam hal perawat jarang memperkenalkan diri kepada pasien pada saat pergantian shift jaga perawat.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini “Adakah hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal?”

3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal.

4. Manfaat Penelitian

1. Rumah Sakit

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi rumah sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perbaikan mutu pelayananan keperawatan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan pengetahuan kesehatan khususnya tentang manajemen keperawatan. Bagi perawat sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang prima dengan niat yang tulus dan sehingga memberikan kesan yang positif terhadap mutu pelayanan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

3. Peneliti

Penelitian ini sebagai wacana yang memperkaya pengetahuan peneliti dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang manajemen keperawatan ke dalam dunia praktek yang sebenarnya.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi masyarakat, terutama mengenai mutu pelayanan dan hasil kepuasan pasien di rumah sakit. Sehingga dapat dijadikan pilihan bagi masyarakat dalam menentukan pilihan rumah sakit untuk menangani masalah kesehatan pasien.

5. Bidang Ilmu

Bidang ilmu penelitian ini adalah manajemen keperawatan.

6. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Widodo (2009)	Analisa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap RSUD Pandan Arang Boyolali	Jenis penelitian analitik dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi	Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan, kualitas pelayanan dan dukungan perusahaan dengan kepuasan konsumen atas jasa pelayanan rawat inap	Penelitian yang lalu menggunakan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi sedangkan dalam penelitian ini adalah uji <i>chi-square</i>
2	Wahdi	Analisis faktor-	Jenis	Ada hubungan	Penelitian yang

	(2010)	faktor yang mempengaruhi kepuasan sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien (Studi empiris pada RS Panti Wilasa Citarum Semarang	penelitian <i>deskriptif analitik</i> dengan desain penelitian menggunakan <i>cross sectional</i>	antara efektifitas distribusi, kualitas pelayanan, keahlian tenaga penjualan dan dukungan perusahaan dengan kepuasan sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien	lalu variabel bebas yang diteliti adalah efektifitas distribusi, kualitas pelayanan, keahlian tenaga penjualan dan dukungan perusahaan sedangkan penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien
3	Trimumpuni (2009)	Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga	Jenis penelitian analitik dengan desain penelitian menggunakan <i>cross sectional</i>	Ada pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap	Penelitian yang lalu menggunakan uji statistik <i>korelasi pearson</i> sedangkan dalam penelitian ini menggunakan <i>chi-square</i>