

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas pelayanan yang telah diberikan. Salah satunya yaitu pembuatan informasi kesehatan. Dalam penyediaan informasi kesehatan diperlukan peran dari profesi perekam medis. Unit rekam medis bertugas mulai dari pengumpulan data awal pasien sampai dengan penyampaian informasi kesehatan (Budi, 2011).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010), mendorong seluruh negara mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduknya (*Universal Health Coverage*). Dengan jaminan kesehatan tersebut semua penduduk di negara yang mengembangkan jaminan kesehatan ini termasuk peserta jaminan kesehatan (WHO, 2010).

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk

semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

Mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas juga dipengaruhi oleh bagaimana perawat mampu membina hubungan yang terapeutik dengan pasien (Asmuji, 2014). Layanan keperawatan yang berkualitas adalah layanan keperawatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat (Nursalam, 2011).

Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan akan tetapi yang paling penting adalah bagaimana perawat mampu untuk membina hubungan yang baik dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang ramah dengan pasien yang sering disebut dengan hubungan-terapeutik. Hubungan yang terjadi antara perawat dengan pasien adalah hubungan yang sangat dibutuhkan oleh pasien, untuk menumbuhkan rasa nyaman dalam memperoleh pelayanan, saling percaya, dan perhatian atau empati dari perawat (Raffi, 2010).

Keberhasilan pelayanan keperawatan bagi klien tidak dapat dilepaskan dari peran keluarga. Pengaruh keluarga dalam keikutsertaannya menentukan kebijakan dan keputusan dalam penggunaan layanan keperawatan membuat hubungan dengan keluarga menjadi penting. Namun dalam pelaksanaannya

hubungan ini sering mengalami hambatan, antara lain kesempatan kontak relatif terbatas.

Menyongsong era globalisasi saat ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser ke arah yang lebih bermutu. Sejalan dengan bertambah baiknya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima (Nursalam, 2011).

Mantan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (RI) Ahmad Sujudi di Harian Suara Pembaharuan mengatakan bahwa sebagian besar masyarakat, baik di perkotaan maupun pedesaan, kurang puas atas pelayanan rumah sakit (RS) pemerintah, puskesmas, dan puskesmas pembantu. Sedangkan praktik dokter merupakan fasilitas yang memiliki tingkat kepuasan terendah. Berdasarkan penelitian Wirawan dalam Hamzah dkk (2006) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di sebuah rumah sakit di Jawa Timur, diperoleh informasi bahwa hanya 17 % dari semua responden pasien rawat inap mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima sedangkan 83% mengatakan tidak puas.

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dimana

secara keseluruhan terutama rumah sakit. Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun di puskesmas. Selain itu, perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit (Asmuji, 2014).

Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat sebagai profesi mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam tataran pelayanan kesehatan dipuskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tataran tersebut (Asmuji, 2014).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : pengalaman masa lalu pasien , pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Sabarguna, 2008).

Menurut Nursalam, (2011) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Selain itu menurut Kotler (2004, dalam Nursalam, 2011) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya .

Kepuasan suatau pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Pengertian Mutu itu sendiri adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud nyata yang diberikan (*tangible*), kelima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan (Muninjaya, 2011).

Kotler (2000, dalam Asmuji, 2014) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu barang/jasa yang dirasakan (*perceived performance*). Kepuasan seorang pembeli atau konsumen tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembeli tersebut.

Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung adalah rumah sakit kelas C milik pemerintah Kabupaten Jember, terletak di Kabupaten Jember bagian barat selatan. Sebagai rumah sakit milik pemerintah, RSD Balung juga berfungsi menampung pelayanan rujukan dari puskesmas-puskesmas. Dalam mewujudkan fungsi dan tujuannya, RSD Balung memiliki fasilitas-fasilitas penunjang kelangsungan usahanya yang sudah bisa dikatakan lengkap dan bagus. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki adalah fasilitas rawat jalan/poliklinik spesialis yang representatif, dilengkapi fasilitas rawat inap yang representatif dan didukung fasilitas penunjang medis untuk membantu menegakkan diagnosa penyakit, juga didukung instalasi farmasi yang menyediakan obat dan peralatan yang dibutuhkan serta didukung fasilitas instalasi bedah sentral/kamar operasi yang representatif. RSD Balung merupakan salah satu rumah sakit besar di Kabupaten Jember yang memiliki 126 tempat tidur. Jumlah ini lebih banyak dibanding jumlah tempat tidur pada setiap rumah sakit di Jawa Timur yang tersedia rata-rata 53 tempat tidur inap. Dengan jumlah tempat tidur yang lebih banyak, maka setiap perawat memiliki tanggung jawab yang lebih besar pula.

Berdasarkan informasi dari [republika.co.id](http://republika.co.id) di akses 20 mei 2017, Dalam rapat pembahasan APBD 2017 RSD Balung ditargetkan pendapatan asli daerah (PAD) pada tahun 2016 sebesar Rp 32 miliar, pada kenyataannya hasil yang didapatkan selama satu periode 2016 hanya mencapai 60% dari yang ditargetkan. Hal ini menunjukkan bahwa RSD Balung merupakan salah satu sarana kesehatan yang sudah cukup banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan pelayanan

kesehatan memiliki nilai yang tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, maka RSD Balung terus melakukan pembenahan dan pengembangan di berbagai bidang termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik maka diharapkan kinerja yang dihasilkan oleh RSD Balung akan semakin baik pula.

Survey Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan di IGD RS Sumber Waras Jakarta oleh Liman Harjono (2003) menyakatan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan yang menyangkut lima dimensi yaitu; keandalan, daya tanggap, jaminan, empat dan terukur. Sedangkan berdasarkan penelitian Anggraini (2002) pada studi kasus pasien di RSUD Banyumas ditemukan fakta bahwa akreditasi ternyata tidak berpengaruh pada peningkatan/penurunan mutu klinik.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti memberikan pertanyaan terkait dengan kepuasan dalam pemberian pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan selama dirawat di RSD Balung Jember. Hasil dari studi pendahuluan 10 sampel pasien rawat inap adalah 6 (60%) sampel menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, 4 (40%) sampel menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

## **B. Rumusan Masalah**

### 1. Pernyataan Masalah

Jasa pelayanan yang diberikan perawat bisa dikatakan baik dilihat dari mutu pelayanan keperawatan, dapat dinilai dari perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien (*empathy*), interaksi/komunikasi antara perawat dan pasien (*assurance*), tanggap dalam pemberian layanan pada pasien (*responsiveness*), kemudahan dalam pemberian layanan kepada pasien (*reliability*), wujud nyata yang telah diberikan (*tangibles*). Jika mutu pelayanan keperawatan bisa terlaksana dengan hasil baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

### 2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah mutu pelayanan keperawatan pada pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember?
- c. Adakah Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran nyata tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD Balung Kabupaten Jember.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan pada pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi rumah sakit dalam peningkatan layanan keperawatan. Peningkatan layanan keperawatan diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan pasien.

#### 2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan keperawatan. Masyarakat dapat mengetahui layanan

keperawatan yang ada di rumah sakit, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

### 3. Bagi Organisasi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan bahwa peningkatan layanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara professional.

### 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam menyusun skripsi akhir kuliah dan mampu mengembangkan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait layanan keperawatan di rumah sakit.