

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Iklm persaingan menjadi warna tersendiri dalam era globalisasi. Rumah Sakit harus berupaya untuk memperbaiki dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar Rumah Sakit menjadi unggul di era persaingan tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan haruslah selalu dilakukan meskipun berbagai kendala akan menghadang. Pasien sebagai pembeli jasa Rumah sakit dewasa ini sudah semakin kritis karena mengetahui posisi tawar yang mereka miliki cukup tinggi, apalagi pihak luar banyak menjajakan paket-paket “wisata” kesehatan ke luar negeri. Pasien seakan menjadi rebutan, konsekwensinya, apabila Rumah Sakit ingin tetap mempunyai daya saing yang tinggi, maka Rumah Sakit tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang serba lebih, serba terbaik, serba cepat, tepat, serta lengkap dan serba mudah. Ihwal kelebihan, terbaik, kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kemudahan pelayanan ini mulai berlaku saat mencari tempat parkir kendaraan, pendaftaran, pemeriksaan pasien, pengobatan, perawatan sampai kepada pembuatan rekening. Jadi kesan ini harus ditumbuhkan begitu pasien mulai masuk dan pulang dari Rumah Sakit. (Astuti, 2004)

Berobat ke luar negeri yang dilakukan oleh kalangan tertentu yaitu kalangan elite ekonomi, elite sosial dan elite politik di negeri ini, telah menjadi fenomena di bidang kesehatan. Jika fenomena ini semakin marak, tentu akan menimbulkan masalah bagi dunia kedokteran di Indonesia. Akan muncul persepsi tentang rendahnya mutu pelayanan kesehatan di dalam negeri.

Kepergian orang berobat ke luar negeri, nampaknya memang sudah menjadi kebutuhan. Tujuan tertinggi warga Indonesia dalam berobat ke luar negeri adalah Singapura dengan alasan, antara lain karena sikap dokter, perawat di Indonesia yang belum menempatkan kepentingan pasien sebagai prioritas utama, tidak teliti, kurangnya kemampuan berkomunikasi dalam memberikan penjelasan kepada pihak pasien sehingga menurunnya motivasi pasien untuk berobat ke Rumah Sakit yang ada di Indonesia. (Medan Bisnis, 2012)

Tappen ( 1995 ), menjelaskan bahwa mutu adalah penyesuaian terhadap keinginan pelanggan, sesuai dengan standar yang berlaku dan tercapai tujuan yang diharapkan. Mutu merupakan hal yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Mutu tidak hanya terbatas pada produk yang menghasilkan barang, tetapi juga untuk produk yang menghasilkan jasa atau pelayanan termasuk pelayanan keperawatan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh lembaga Frontier dalam Handi Irawan ( 2003 ) bahwa sekitar 90% top manajemen di Indonesia percaya bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama. Mutu pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan yang komprehensif meliputi bio-psiko-sosio-spiritual yang diberikan oleh perawat kepada pasien (individu, keluarga, maupun masyarakat) baik sakit maupun sehat, dimana perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan standar pelayanan. ( Wijono, 2000)

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Indarjati, (2001) menyebutkan adanya kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika

layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. (Wijono, 2000). Sumber daya yang mendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Dalam pelayanan keperawatan, perawat berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga pasien merasa puas.

Pada umumnya kepuasan pasien dapat dilihat dari jumlah keluhan pasien atau keluarga, melalui kritik dalam kolom surat pembaca, pegaduan malpraktek, laporan dari staf medik dan perawatan. Kepuasan pasien dan keluarga merupakan parameter yang dapat dipergunakan untuk menentukan mutu asuhan keperawatan yang baik, hal ini dapat diketahui dengan melakukan wawancara, menyediakan kotak saran, survei atau penelitian.

Menurut Agung (2008), setiap individu tentu saja memiliki karakteristik individu yang menentukan terhadap perilaku individu. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seorang individu terhadap mutu pelayanan keperawatan seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.

Fedoroff dalam Parasuraman dkk (2006) merumuskan lima dimensi mutu yang menjadi dasar untuk mengukur kepuasan, yaitu dapat diukur (*tangible*) yaitu apa hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien yang meliputi 'fasilitas fisik, peralatan dan penampilan staf keperawatan', kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan keperawatan yang cepat, tepat dan dapat dipercaya, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, siap, tepat dan selalu sedia setiap saat; kemampuan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, jaminan

(*assurance*) yaitu dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan; jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan dan empati (*emphaty*), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen secara individual.

RSIA Hermina Jatinegara bagian ruang rawat inap, pada tahun 2010 memiliki BOR 67,75% dan pada tahun 2011 mengalami penurunan BOR yaitu 65,25% dengan jumlah 48 tempat tidur. Fenomena yang terjadi di RSIA Hermina Jatinegara bagian ruang rawat inap mengenai kepuasan pasien, bahwa pelayanan visit dokter (kemampuan dan kecekatan dokter, tindakan medis dan informasi dokter, kualitas pelayanan yang diberikan), pelayanan perawatan di kamar perawatan (sikap dan keramahan perawat, kemampuan dan kecekatan perawat, kualitas pelayanan yang diberikan), kasir rawat inap (sikap dan keramahtamahan petugas, ketepatan jumlah tagihan, kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan keseluruhan), pelayanan penyajian makanan (kecepatan penyajian, kesesuaian selera, citarasa, variasi dan menu makanan), pelayanan petugas kebersihan kamar (sikap dan keramahan petugas, kebersihan ruangan, kebersihan toilet, kondisi fasilitas toilet), keamanan (sikap dan keramahan petugas, kondisi keamanan dan ketentraman) adalah baik. (Rekap Kuesioner Pasien Rawat Inap, 2010-2011)

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara”.

## **B. Perumusan Masalah**

Melihat fenomena bahwa tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan yang semakin meningkat dan adanya keluhan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang belum optimal, maka perumusan masalah adalah apakah ada hubungan hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum : diketahui hubungan antara karakteristik pasien di ruang rawat inap RSIA Hermina Jatinegara dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.
2. Tujuan khusus :
  - a. Diidentifikasi gambaran karakteristik pasien (usia, pekerjaan, pendidikan) di RSIA Hermina Jatinegara.
  - b. Diidentifikasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara.
  - c. Diketahui hubungan antara usia dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara.
  - d. Diketahui hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara.
  - e. Diketahui hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Hermina Jatinegara

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Institusi RS: sebagai informasi untuk meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien rawat inap dan sebagai pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan.
2. Bagi peneliti:
  - a. Sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian.
  - b. Menambah wawasan mengenai hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

#### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Yang akan diteliti adalah “Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan”. Tempat penelitian akan dilaksanakan di RSIA Hermina Jatinegara di ruang rawat inap. Waktu penelitian mulai dilaksanakan pada bulan Juli 2012. Sasaran penelitian ini akan ditujukan kepada pasien ruang rawat inap dewasa. Alasan penelitian untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Metode penelitian yang digunakan adalah *Cross-Sectional*.