

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Harapan masyarakat terhadap terpenuhinya derajat kesehatan yang maksimal dan memuaskan di rumah sakit menjadi pekerjaan tersendiri bagi rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan. Hal ini bisa dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan standar kebutuhan dan profesi. Mutu pelayanan akan tercipta jika standar pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan tercapai. Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggan jika penyampaian yang dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan kesehatan (Bustami, 2011).

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. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/IV/2006 menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditunjukkan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan (Sondakh, 2013).

Perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dan harapannya merupakan

pengertian kepuasan menurut Nursalam (2013). Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan (Triwibowo, 2013). Pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah salah satu faktor penentu kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien. Tenaga perawat profesional diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sebab kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien (Fadli, 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 4 Mei 2017 yang dilakukan di RSUD Panembahan Senopati Bantul kepada 3 orang responden, didapatkan hasil 2 responden diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang telah diberikan dan 1 orang responden menyatakan tidak puas. Rata-rata pasien yang merasa puas memiliki penilaian yang tinggi pada setiap dimensi kepuasan baik itu tangibles, reliability, responsive, assurance, empathy. Mayoritas pasien yang menjawab selalu puas terdapat pada kategori assurance yaitu butir pertanyaan 15 “perawat dapat menjawab keluhan dan masalah yang ada rasakan”. Sedangkan untuk 1 responden yang merasa tidak puas mendapat skor penilaian yang rendah pada setiap dimensi. Salah satunya terdapat di dimensi assurance pada butir soal 17 “perawat selalu ramah dan tersenyum”. Adanya perbedaan pada skor penilaian pada dimensi yang sama disebabkan responden menilai perawat yang berbeda.

Hasil penelitian Jamal dan Usman (2016), tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan hasil penelitian menunjukkan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan rawat inap di RSUD DR. Zainoel Abidin Banda Aceh mendapatkan layanan cepat dengan kategori baik 45 pasien (68,2%) nilai *p value* 0,002. Maka hipotesis kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan.

Pada penelitian Wahyuliani (2016), tentang hubungan mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di instalasi rawat inap kelas III RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan nilai signficancy $p\ value < 0,05$ sebesar 0,026 dan koefisien korelasi sebesar 0,268 yang artinya memiliki keeratan hubungan yang rendah. Dewi dan Kuniarti (2014), tentang Hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam Rs Dr. Soetarto Yogyakarta dengan nilai $P\ value < 0,05$ yaitu 0,000 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,768 yang artinya memiliki keeratan hubungan yang tinggi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan, bahwa penyelenggaraan pembangunan kesehatan diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan harus dilakukan secara bertanggung jawab, akuntabel, bermutu, aman, dan terjangkau oleh perawat yang memiliki kompetensi, kewenangan, etik, dan moral yang tinggi sehingga dibutuhkan surat tanda registrasi (STR) agar penyelenggaraan pelayanan keperawatan dapat diberikan secara profesional.

Surat tanda registrasi (STR) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh konsil keperawatan kepada perawat yang telah diregistrasi. Sedangkan Registrasi adalah pencatatan resmi terhadap perawat yang telah memiliki sertifikat kompetensi atau sertifikat profesi dan telah mempunyai kualifikasi tertentu lainnya serta telah diakui secara hukum untuk menjalankan praktek keperawatan. Syarat mempunyai STR adalah memiliki ijazah pendidikan tinggi keperawatan, memiliki sertifikat kompetensi atau sertifikat profesi, memiliki surat keterangan sehat fisik dan mental, memiliki surat pernyataan telah mengucapkan sumpah/janji profesi, dan membuat pernyataan mematuhi dan melaksanakan ketentuan etika profesi. Sedangkan untuk mendapatkan sertifikat kompetensi perawat harus lulus uji kompetensi (Undang-Undang Nomor 38, 2014).

Permenkes RI nomor 1796/Menkes/Per/VIII/2011 menjelaskan bahwa surat tanda registrasi dapat diperoleh dengan dua cara yaitu dengan pemutihan dan uji kompetensi. Perawat yang lulus pendidikan perawat sebelum tahun 2012 baik yang

telah mempunyai SIP ataupun belum mempunyai SIP, akan dilakukan pemutihan tanpa uji kompetensi dan kepadanya diberikan STR. Dan setelah tahun 2012 semua tenaga kerja kesehatan akan mendapatkan surat tanda registrasi (STR) setelah dinyatakan lulus mengikuti uji kompetensi. Menurut Permenkes, Uji kompetensi adalah suatu proses untuk mengukur pengetahuan, ketrampilan, dan sikap tenaga kesehatan sesuai dengan standar profesi. Uji kompetensi dilakukan empat kali dalam setahun yang diadakan oleh Majelis Tenaga Kesehatan Propinsi (MTKP).

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 4 Mei 2017 didapatkan hasil perawat yang memiliki Surat tanda registrasi (STR) di RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu sebanyak 380 orang yang terbagi diruang rawat jalan sebanyak 180 orang dan rawat inap 200 orang. Untuk perawat yang berada di rawat jalan maupun pegawai rumah sakit terbagi di ruang IBS 17 orang, rawat jalan 46 orang, kemoterapi 4 orang, igd 19 orang, ISLRS 6 orang, CSSD 1 orang, radiologi 12 orang, fisioterapi 10 orang, farmasi 37 orang, HD 20 orang, IPCN 3 orang, bank darah 5orang. Untuk yang berada di rawat inap terbagi di ruang teratai 29 orang, ICU 20 orang, nusa indah 17 orang, melati 18 orang, mawar 27 orang, flamboyan 19 orang, cempaka 17 orang, bogenvile 16 orang, bakung 17 orang, anggrek 20 orang. Penelitian ini akan dilakukan di bangsal penyakit dalam yaitu ruang bakung, cempaka, dan flamboyan dengan jumlah perawat sebanyak 53 orang dan terdapat 41 orang perawat pelaksana.

Berdasarkan uraian di atas, upaya pelayanan keperawatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia ini dapat terwujud yaitu dengan menggunakan tenaga profesional keperawatan secara optimal. Masyarakat akan menerima haknya untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang aman dan berkualitas. Untuk menjamin kualitas pelayanan serta melindungi masyarakat, semua perawat perlu memiliki surat tanda registrasi (STR) dan untuk mendapatkan STR, perawat ada yang melalui pemutihan dan ada yang harus lulus dalam uji kompetensi. Perawat yang memiliki STR diharapkan memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan hubungan

status registrasi perawat belum pernah diteliti sebelumnya sehingga peneliti ingin meneliti hal tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran surat tanda registrasi (STR) di RSUD Panembahan Senopati Bantul
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat STR dengan uji kompetensi di RSUD Panembahan Senopati Bantul
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat STR dengan pemutihan di RSUD Panembahan Senopati Bantul

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan hubungan status registrasi perawat.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam perencanaan dan pengembangan pelayanan kesehatan pada pasien dalam peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam perbedaan tingkat kepuasan terhadap status registrasi perawat.

3. Bagi Profesi Perawat

Hasil penelitian ini memberikan informasi bagi perawat tentang surat tanda registrasi (STR) untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumber referensi bagi peneliti selanjutnya tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan hubungan surat tanda registrasi perawat.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan penelitian
Utami, Y.T. (2014)	Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong.	Desain penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Ada hubungan waktu tunggu dengan pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan <i>p value</i> 0,000 (<0,01).	Persamaan penelitian adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien, desain penelitian dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Perbedaan penelitian adalah variabel bebas yaitu waktu tunggu, waktu dan tempat penelitian.
Siti, M. Zulpahiyana. Indrayana (2016)	Hubungan Komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien	Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pelayanan jasa yang diberikan mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai <i>P value</i> 0,041	Persamaan penelitian adalah variabel terikat kepuasan pasien, metode penelitian yang digunakan deskriptif korelasi. Perbedaan penelitian adalah variabel bebas yaitu komunikasi terapeutik, waktu, dan tempat penelitian
Harlie, (2011)	M. Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD H. Badarudin	Desain penelitian ini analisis regresi berganda	Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD H> Badarudin	Persamaan penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini adalah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan jasa, metode penelitian

Tabalong Selatan	Kalimantan	Tabalong Selatan	Kalimantan	analisis regresi berganda, waktu dan tempat penelitian. tabel 3,092>1,651.
---------------------	------------	---------------------	------------	---

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA