

BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang

Indonesia sehat 2015 merupakan pembangunan kesehatan yang tercermin dalam program kesehatan guna mewujudkan masyarakat, bangsa, dan negara yang sehat, memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di seluruh wilayah republik Indonesia. Program pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif disemua tempat pelayanan kesehatan baik puskesmas maupun rumah sakit. (Kemenkes RI, 2015).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UUD No 44, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat, yang sering mengalami permasalahan yang menyangkut tentang mutu pelayanan rumah sakit yang di anggap kurang memadai atau memuaskan. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian adalah kualitas pelayanan keperawatan (Depkes RI, 1994 dalam Hidayah, 2014). Kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan yang ditentukan dalam lima unsur yaitu sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), membutuhkan adanya jaminan (*Asurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*), menunjukkan empati (*empathy*), dan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalan (*Reliability*) yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat

dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang di alami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Pasien yang loyal adalah sarana promosi yang murah. Memiliki pasien loyal akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan demikian, juga kemampuannya untuk berlaba (profitabilitas meningkat). Dengan demikian subsidi silang untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun imbalan yang diberikan pada seluruh SDM di institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan dapat lebih meningkat, kesejahteraan meningkat, gairah kerja tenaga kesehatan semakin meningkat termasuk kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Kinerja akan semakin meningkat dimana pelayanan kepada pasien menjadi semakin baik, akibatnya pasien akan menjadi semakin puas dan bila pasien tersebut membutuhkan pelayanan kesehatan lagi dan dia akan menggunakan kembali pelayanan yang sama (Nursalam, 2016).

Pasien adalah makhluk Bio-Psiko-Sosial-Ekonomi-Budaya, artinya dia memerlukan terpenuhnya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan (Nursalam, 2016).

Dari hasil data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta dari bulan Januari sampai dengan April 2017, pada bulan Januari terdapat 300 pengunjung, bulan Februari 299 pengunjung, bulan Maret 275 pengunjung dan bulan April 253 pengunjung rawat inap. Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima pasien rawat inap satu klien mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang dilakukan, dua klien mengatakan kurang puas dan

dua klien di antaranya tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan. Pasien yang kurang puas dan tidak puas menyatakan saat akan melakukan tindakan keperawatan, perawat memberikan obat, perawat tidak menjelaskan tujuan pemberian obat dan efek samping pemberian obat, perawat tidak memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia di rumah sakit saat masuk bangsal, serta kebersihan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit yang kurang seperti tidak ada selimut, tisu toilet dan hand scrub (sabun cuci tangan) di toilet, dan sprei sudah tiga hari tidak di ganti. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit rachma husada.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian “Apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta
- b. Mengetahui kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan untuk perkembangan ilmu bidang manajemen Rumah Sakit.
2. Bagi pihak Rumah Sakit
 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan.
3. Bagi perawat
 Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien
4. Bagi penelitian selanjutnya
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi peneliti yang mempunyai minat melakukan penelitian pada bidang manajemen rumah sakit khususnya tindakan keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

1. Andriani (2009) dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Layanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang”. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat *deskriptif analitik non eksperimental* dengan pendekatan penelitian *Cross sectional*. Metode Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada 192 pasien yang di pilih secara *probability sample* atau *Random sample*. Hasil penelitian menunjukkan hasil penelitian kualitas pelayanan bahwa 159 orang (83 %) sangat baik, 33 orang (17%) menyatakan Baik, sedangkan hasil dari data penelitian kepuasan pasien rawat inap diperoleh bahwa 79 orang (41%) menyatakan sangat puas dan 19 orang (10%) menyatakan cukup puas. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap dan penelitian ini menggunakan

metode *cross sectional*, sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada, besar sample, lokasi, dan waktu penelitian.

2. Rahmawati (2014) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Gersik”. Pengambilan sample sebanyak 30 orang yang dilakukan dengan teknik *purposif sampling*. Hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan menunjukkan dari 31 pasien sebagian besar menyatakan baik sebanyak 20 orang (65%), sedangkan sebagian kecil mengatakan kurang 2 orang (6%), sedangkan hasil penelitian kepuasan menunjukkan dari 31 pasien sebagian besar menyatakan puas sebanyak 19 orang (61%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang (10%). Persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan keperawatan dan menggunakan metode *cross sectional*. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada jumlah sample, waktu dan tempat penelitian.
3. Magriroh (2014) dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* melalui metode *observasional*, pengambilan sample sebanyak 95 orang yang dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan akses keterjangkauan dengan kepuasan sebanyak 25 orang (55,6%), kurangnya alat transportasi yang ada di desa sehingga sulit untuk menjangkau pelayanan kesehatan , 20 orang (44,4%) mengatakan kurang puas karena berada pada akses yang sulit terjangkau (akses geografis yang sulit), 17 orang (34,0%) mengatakan kurang puas karena ketersediaan toilet bersih yang masih kurang, 33 orang (66,0%) menyatakan puas karena dapat terjangkau dengan mudah. Persamaannya dalam penelitian ini adalah terletak pada salah satu variabel yaitu kualitas pelayanan, perbedaannya, lokasi dan waktu penelitian.