

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sehat 2015 merupakan visi pembangunan 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. Misi pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Visi dan misi tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan, baik puskesmas maupun rumah sakit (Depkes RI, 2008).

Rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). Rumah sakit dituntut untuk merubah paradigma pelayanan kesehatan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Paradigma lama “pemberi jasa pelayanan” yang merasa sangat berjasa kepada pasien harus dirubah menjadi paradigma baru “pelayanan jasa kesehatan” yang menganggap pasien sebagai pelanggan (*customer oriented*). Paradigma baru ini mengharuskan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Diana, 2009).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling besar pengaruhnya terhadap kebutuhan pasien karena paling dekat dengan pasien dan secara intensif 24 jam bersama pasien. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien diharapkan mampu melakukan perawatan secara holistik yang mencakup bio – psiko – sosio - kultural (Nursalam, 2011).

Selama proses perawatan di rumah sakit tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh perawat karena perawatan yang dianggap kurang baik, dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih rumah sakit yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap hidup dan berkembang (Yamit, 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 (Pohan, 2007). Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk jasa pelayanan kesehatan di mata pasien. Pasien yang merasa tidak puas akan mencari jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit lain yang dapat memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (Aritonang, 2005). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari mutu asuhan keperawatan (Nursalam, 2011).

Mutu asuhan keperawatan adalah derajat kesempurnaan asuhan keperawatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa keperawatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman, dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan masyarakat (Azwar, 2007). Mutu asuhan keperawatan memiliki lima dimensi yaitu *tangibles* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), dan *empathy* (empati). Mutu asuhan keperawatan 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 dialami oleh pasien (Nursalam, 2011).

Departemen kesehatan telah menetapkan standar asuhan keperawatan melalui SK Dirjen Yanmed No.M.00.03.2.6.7637 Tahun 1993 untuk mengevaluasi mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Persepsi pasien terhadap asuhan keperawatan merupakan salah satu hal penting yang harus dinilai. Penilaian dilakukan secara objektif dengan menggunakan metode penerapan dan instrumen penilaian baku yaitu instrumen B. Instrumen ini terdiri dari 25 pertanyaan untuk memperoleh gambaran tentang persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. (Depkes RI, 2005). Menurut Sobour (2009), Persepsi (*perception*) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau penglihatan, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prambanan merupakan salah satu instansi daerah yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan terutama di daerah Prambanan kabupaten Sleman. RSUD Prambanan berdiri pada akhir tahun 2009 berdasarkan Surat Ijin Bupati Sleman Nomor 503/2316/DKS/2009 tentang Izin Penyelenggaraan Sementara. RSUD Prambanan memiliki harapan yang tertuang dalam sebuah motto yaitu menjadi tumpuan dikala sakit, menjadi sahabat dikala sehat, kemudian dirumuskan dalam pernyataan visi yaitu menjadi rumah sakit yang berkualitas. RSUD Prambanan merupakan rumah sakit tipe D yang memiliki beberapa layanan utama, antara lain instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan (Poli penyakit dalam, poli anak, poli kandungan, poli saraf, dan poli gigi), instalasi rawat inap (Candi Barong, Candi Gebang, dan Candi Ijo).

Berdasarkan *survey* kepuasan yang dilakukan oleh RSUD Prambanan terhadap 60 pasien yang dirawat di ruang rawat inap, diketahui tidak sedikit pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal ini dapat dilihat dari 41,67 % pasien merasa puas, 35 % pasien merasa kurang puas, 23,33 % merasa tidak puas. *Survey* ini dilakukan dengan meminta pendapat pasien tentang 14 unit pelayanan meliputi prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kenyamanan lingkungan, keamanan. Sedangkan berdasarkan data

dari kotak saran dalam 3 bulan terakhir, terdapat 19 pasien dari 27 pasien yang menyampaikan keluhan karena perawat yang dianggap kurang ramah, kurang senyum, kurang komunikatif, kurang tanggap, dan ruangan yang kurang nyaman.

Hasil observasi pada tanggal 28 April 2014 di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan, penulis mengamati perawat dalam menghabiskan masa dinas/ *shift* lebih sering berkumpul di *nurse station* sambil menunggu dokter *visite*, jam tindakan suntikan, pemeriksaan *vital sign*, dan pemberian obat. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara pada perawat, diketahui bahwa tindakan pemenuhan *personal hygiene* pasien dilakukan oleh keluarga, perawat juga mengatakan jika standar asuhan keperawatan sudah ditetapkan namun belum dapat dilaksanakan dengan baik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap RSUD Prambanan pada tanggal 28 April 2014 kepada 10 pasien dengan cara melakukan wawancara langsung tentang kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan, diketahui bahwa 4 pasien mengatakan puas, 4 pasien mengatakan kurang puas, dan 2 pasien mengatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh perawat yang kurang senyum, perawat yang dianggap kurang komunikatif, dan ruangan perawatan yang kurang nyaman.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prambanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan yang diterimanya.
- b. Mengetahui kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diterimanya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu manajemen keperawatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat agar dapat mengembangkan asuhan keperawatan yang dapat memuaskan pasien.

b. Bagi Perawat

Perawat diharapkan mampu meningkatkan mutu asuhan keperawatan dengan mengikuti pelatihan terkait agar persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien meningkat

c. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen keperawatan dan dapat diterapkan saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

d. Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Limpa (2010) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kota Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kota Yogyakarta. Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 100 sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *Kendall Tau*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai korelasi 0,846 dan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas, tujuan penelitian, teknik pengambilan sampel. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel terikat, desain penelitian, dan teknik analisa data.
2. Mustofa (2008) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data menggunakan *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan adan hubungan signifikan antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai $p = 0,000 < 0,05$. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel bebas, tujuan penelitian, teknik pengambilan sampel,

teknik analisa data. Persamaan dengan penelitian ini adalah desain penelitian dan variabel terikat.

3. Pote (2008) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD Wirosaban”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi dengan kepuasan pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap RSUD Wirosaban. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 52 sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan *person product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara persepsi dengan kepuasan pelayanan keperawatan dengan nilai korelasi 0,790 dan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel terikat, jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, teknik analisa data. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel bebas, dan tujuan penelitian.