

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah sakit ialah bagian integral dalam suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif), dan mencegah penyakit (preventif), kepada masyarakat (Irwandi, 2019). Sedangkan Penyelenggaraan pelayanan kesehatan menurut *America Hospitas Association* mengatakan Rumah Sakit ialah suatu institusi yang fungsi utamanya memberikan pelayanan untuk pasien, yang termasuk pelayanan didalamnya salah satunya diagnostic dan terapeutik suatu penyakit masalah kesehatan.

Indonesia sehat pada tahun 2025 diharapkan seluruh masyarakat dapat menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu serta dapat memperoleh jaminan Kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah layanan kesehatan keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi. Sehingga Pembangunan Nasional yang telah dijalankan oleh Pemerintah pada saat ini sangat mempengaruhi kualitas kesehatan dan sosial ekonomi. Dalam sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya merupakan suatu penyelenggaraan upaya kesehatan oleh

bangsa Indonesia untuk mencapai hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal” (Depkes RI, 2009).

Menurut Blum pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan secara mandiri atau secara bersama dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan suatu pelayanan kesehatan. Kondisi pelayanan kesehatan yang berkualitas sangatlah dibutuhkan terutama untuk pelayanan kesehatan dasar yang memang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi suatu tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit ialah pelayanan Keperawatan (Asmuji, 2013).

Pelayanan keperawatan mempunyai peranan yang paling penting di dalam pelayanan kesehatan di dalam Rumah Sakit, oleh karena itu jumlah tenaga perawat dipastikan lebih banyak dari pada jumlah tenaga kesehatan lainnya. Oleh sebab itu keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit sangat tergantung dengan kinerja perawat dalam memberikan layanan kesehatan (Asmuji, 2013).

*Excelent service* merupakan suatu pelayanan prioritas yang utama di pelayanan dalam sebuah Rumah sakit, Pasien akan puas bila dilayani sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini akan dirasakan pasien, terutama pasien rawat inap, yang lebih banyak waktu berada di Rumah Sakit untuk menginap, karena proses penyembuhannya (Sembiring, 2019:1)

Pertumbuhan dirumah sakit di Indonesia setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Menurut profil Kesehatan Indonesia sejak tahun 2005 hanya terdapat 1.268 Rumah Sakit di Indonesia dan pada tahun 2015 sudah mencapai 2.488 Rumah Sakit (Kemenkes, 2016). Pada akhir tahun 2017 jumlah Rumah Sakit terus meningkat signifikan hingga 2.832 Rumah Sakit. Kondisi tersebut menjadi beban jika tidak diikuti dengan upaya untuk menjadikan Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang efektif dan memuaskan atau sesuai kebutuhan pasien (Irwandy,2019)

Dalam sebuah penelitian di Amerika Serikat,otani dkkdi lima Rumah Sakit didaerah metropolitan *st.Louis mid-missouri* dan bagian *selatan Illinois* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan Perawat merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Otani et al dalam Putri,2014)

Rumah sakit dikatakan berhasil bila mempunyai fasilitas unggul,sikap,pelayanan kesehatan yang baik. Ketika pelayanan kesehatan tidak diperhatikan, maka berakibat rumah sakit akanmengalami penurunan jumlah pasien. Oleh karena itu pasien merupakan peranan yang sangat penting didalam berkembangnya suatu industri rumah sakit.Pasien rumah sakit selain berperan menjadi konsumen juga sebagai objek layanan rumah sakit yang merupakan agen marketing rumah sakit.Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan juga sebagai *positive marketing* untuk masyarakat mengenai layanan suatu rumah sakit.Sebaliknya pasien yang

tidak puas terhadap layanan suatu rumah sakit dapat menjadi *negative marketing* (Fortenbery, 2010).

Tolak ukur pasien puas adalah bila pelayanan yang diterima kepada pasien sesuai yang diharapkan pasien atau melebihi yang diharapkan pasien. Bila pelayanan yang diterima pasien belum sesuai dengan harapan pasien maka sebaliknya pasien akan merasa tidak puas (Zerai. et al, 2014).

Supaya dapat tercapai kepuasan pasien perlunya untuk meningkatkan standar dalam menjaga mutu pelayanan keperawatan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan juga fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien dan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien karena hasil dari kinerja layanan kesehatan yang telah diterima dengan apa yang diinginkannya (Pohan, 2013)

Pengukuran tingkat kepuasan pasien adalah elemen yang sangat penting untuk pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Ketika pasien merasa tidak puas dengan suatu pelayanan yang ada, maka pelayanan itu sudah bisa dipastikan tidak efektif dan efisien. Pada keadaan saat ini, persaingan pelayanan kesehatan yang mudah didapatkan, dimana pasien mampu memilih alternatif pelayanan kesehatan juga memiliki informasi yang memadahi dan semakin canggih. Kepuasan pasien adalah satu kunci dari tingkat permintaan pelayanan keperawatan (Librianty, 2018)

Di Kabupaten Wonogiri terdiri dari beberapa Rumah Sakit, diantaranya satu Rumah Sakit Pemerintah dan delapan Rumah Sakit

Swasta. Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri merupakan salah satu Rumah Sakit swasta tipe D, Rumah Sakit ini berdiri sejak tahun 2 Juli 2001, dalam sistem pelayanan kesehatan masuk kedalam jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar. Rumah Sakit Muhammadiyah memiliki beberapa bagian, bangsal dan unit khusus. Fasilitas yang diselenggarakan diantaranya IGD, HCU, Neoristi, Isolasi, Poli, bangsal Arofah, bangsal Mina dan bangsal Multazam. Bangsal Multazam merupakan bangsal yang merawat pasien kelas VIP dan kelas 1. Bangsal multazam memiliki 1 TT isolasi, 4 TT VIP, dan 13 TT kelas 1.

Dari Hasil awal observasi yang dilakukan oleh penulis ke beberapa bangsal di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri penulis mendapatkan bahwa bangsal Multazam merupakan bangsal yang paling sering mendapatkan komplain, dikarenakan bangsal Multazam termasuk bangsal kelas 1 dan VIP sehingga pasien merasa ingin perawat selalu ada disetiap keluhan pasien, karena pasien merasa itu sesuai dengan hak kelas yang dimilikinya. Selain itu pada tanggal 02 April 2020, diperoleh hasil observasi bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut bisa dilihat dari komplain salah satu pasien tentang layanan keperawatan di Rumah Sakit dimana pasien tersebut dirawat, pasien tersebut komplain melalui media social dan di tujukan ke Rumah Sakit. Dan dari wawancara yang saya lakukan kepada 7 orang pasien mereka mengatakan bahwa perawat ada yang ramah dan ada yang tidak

ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan, tetapi ada 2 pasien yang mengatakan fasilitasnya sepertinya perlu diperbaiki lagi.

Selain dibuktikan dari hasil observasi dan wawancara, data jumlah pasien rawat inap bangsal multazam juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah data tersebut menunjukkan terhitung bulan Januari 2019 sampai juni 2019 dengan urutan pada bulan januari jumlah sejumlah 141 pasien, Februari 2019 sejumlah 120 pasien, Maret 2019 sejumlah 155 pasien, April 2019 sejumlah 146 pasien, Mei 2019 sejumlah 130, dan Juni 2019 sejumlah 100 pasien. Pada bulan April – Juni terlihat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap bangsal multazam sebanyak 7%.

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan rawat inap walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri memiliki kebijakan mutudalam memberikan pelayanan prima yang berfokus kepada kepuasan pelanggan atau pasien. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan, memberikan pelayanan yang ramah, santun dan islami dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian kajian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Bangsal Multazam Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas maka saya tertarik untuk meneliti Adakah Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam RS Muhammadiyah Selogiri.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah :

Mengetahui Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam RS Muhammadiyah Selogiri.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui Layanan Keperawatan Di Bangsal Multazam RS Muhammadiyah Selogiri.
- b. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam RS Muhammadiyah Selogiri.
- c. Menganalisis Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bangsal Multazam RS Muhammadiyah Selogiri.

#### 3. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat secara praktis

##### 1. Bagi RS Muhammadiyah Selogiri

- a) Sebagai masukan untuk manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri tentang kepuasan pasien rawat

inap terhadap layanan keperawatan yang berpengaruh kepada kepuasan pasien rawat inap untuk mengoptimalkan pelayanan Rumah Sakit untuk pasien.

- b) Untuk dasar atau tahap awal melakukan evaluasi tentang penelitian kualitas layanan keperawatan di Rumah sakit yang diberikan untuk pasien.
- c) Menghasilkan kerja sama yang menguntungkan dan bermanfaat antara institute tempat penelitian dengan Universitas Sahid Surakarta.

## 2. Bagi Perawat

Sebagai masukan untuk semua tenaga perawat agar terus berusaha memperbaiki dan meningkatkan didalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

## 3. Bagi Peneliti

Sebagai ilmu untuk menambah wawasan tentang hubungan layanan keperawatan dengantingkat kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Selogiri.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya dan untuk menambah kepustakaan yang berkaitan dengan SDM sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya.



### 5. Bagi Responden/Pasien

Digunakan sebagai evaluasi pelayanan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

#### b. Manfaat secara teoritis

1. Sebagai masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan keperawatan
2. Sebagai motivasi ilmu keperawatan dalam meningkatkan pelayanan dan pemberian asuhan keperawatan.

### D. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

NO	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan
1	Nany librianty (2017)	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawap Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab.Kuansing”	Penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan pendekatan cross sectional. Jumlah sample 40 pasien.	Berdasarkan uji statistic menggunakan <i>chi-square</i> dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan $p\ value = 0,021(p,0,05)$ artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Kemudian dari hasil analisis didapat nilai <i>POR</i> sebesar 6,440 artinya kualitas pelayanan keperawatan yang kurang beresiko 6,440 kali tingkat kepuasannya	<b>Perbedaan</b> dengan penelitian yang dilakukan adalah tempat penelitian, jumlah sampel, <b>Persamaanya</b> pada variabel bebas, cara pengambilan sampel.

				rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik.	
2	Noviati wuland ari (2015)	Hubungan Layanan Keperawatan Dengan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang	Survey eksplanatory dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Jumlah sample 89 pasien. <i>uji chi square</i> .	Menunjukkan adanya hubungan antara layanan keperawatan aspek perhatian (0,011<0,05), aspek penerimaan (0,001<0,05), aspek komunikasi (0,004<0,05), aspek kerjasama (0,002<0,05), aspek tanggung jawab (0,001<0,05) dengan kepuasan pasien.	<b>Perbedaan</b> tempat penelitian dan jumlah sample. <b>Persamaan</b> pada variable bebas dan variable terikat
3	Dian Wahyu Desima wati (2013)	Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember	Desain penelitian survey analitik pendekatan cross sectional, sample 44 pasien, <i>uji chi square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah	<b>Perbedaan</b> dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah tempat penelitian, jumlah sampel, <b>Persamaannya</b> pada variabel bebas, cara pengambilan sampel.