

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada tuntutan konsumen, dibutuhkan tenaga keperawatan yang profesional dan bermutu. Perawat harus mampu menampilkan citra sebagai tenaga keperawatan yang ramah, murah senyum, selalu dalam keadaan siap dan cepat, tanggap untuk menolong konsumen, sigap dan cekatan serta berorientasi kepada konsumen dalam memberikan pelayanan (Sulaeman, 2005).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan di rumah sakit sehingga mutu pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan terutama diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan dasar manusia (Kuntoro, 2010). Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak utama dan cermin keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemberian terkait dengan rasio kecukupan perawat dibandingkan dengan jumlah pasien. Pemberian rasio kecukupan perawat tersebut sebagai bentuk strategi dalam keselamatan pasien.

Terlaksananya asuhan atau pelayanan keperawatan sangat tergantung pada aspek ketenagaan atau sumber daya manusianya baik kualitas atau kuantitas. Jumlah tenaga keperawatan di rumah sakit merupakan tenaga

terbanyak diantara tenaga kesehatan, karena perawat bekerja 24 jam, dan sangat menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu ketenagaan dalam keperawatan, tingkat pengelolaan serta beban kerja dan sifat pelayanan keperawatan perlu direncanakan sebaik-baiknya sehingga asuhan keperawatan atau pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat tercapai.

Perbaikan yang terkait dengan kecukupan perawat secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap unit khususnya bagian keperawatan sebenarnya di Indonesia tidak begitu sulit karena Menteri Kesehatan menjelaskan bahwa rasio kecukupan perawat di Indonesia sudah memenuhi standar WHO yakni sekitar 220.575 orang perawat dan ini sangat cukup untuk memberikan pelayanan. Namun kecukupan jumlah perawat ini juga tidak jarang mengalami masalah terkait dengan pendistribusianya maupun kualitas sumber daya manusia perawat itu sendiri. Hal ini dikarenakan masing-masing perawat memiliki kompetensi yang berbeda sehingga meskipun rasio dinyatakan cukup namun juga tidak langsung berpengaruh terhadap penurunan jumlah kematian pasien (Yulianti, 2013).

Shekelle (2013) menyatakan bahwa rasio kecukupan perawat memiliki hubungan yang erat dengan penurunan kematian di rumah sakit. Ada beberapa penyebab terkait dengan kejadian kematian yakni kurangnya evaluasi perubahan staf yang sudah diregistrasi dari beberapa nilai awal (Misalnya, 6 pasien untuk 1 perawat di bangsal medis umum) untuk beberapa nilai yang lebih rendah tingkat kematiannya yakni rasio kecukupan perawat-pasien (seperti 1:5 atau 1:4). Ketika rasio perawat-pasien sebesar 1:4 maka akan

mengalami peluang kematian sebesar 62% kematian. Hal ini lebih baik dibandingkan dengan yang lainnya.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri pada tahun 2012 jumlah perawat di 34 puskesmas dan 5 rawat inap puskesmas Kabupaten Wonogiri sejumlah 154 orang. Jumlah kunjungan terutama rawat inap untuk rawat inap milik puskesmas sejumlah 28.196 dalam setahun. Jumlah perawat di 9 Rumah Sakit baik milik pemda maupun swasta sejumlah 442 dengan kunjungan rawat inap sejumlah 29.371 (DKK Wonogiri, 2012). Jumlah perawat di Rawat Inap Puskemas Purwantoro terdapat 11 orang dengan kunjungan rawat inap sejumlah 9.598 (DKK Wonogiri, 2012). Pasien rawat inap bulan Januari 2014 sejumlah 757 orang sedangkan bulan Februari 2014 sejumlah 807 orang. Rata-rata pasien yang dirawat per hari selama bulan Januari 2014 adalah 24 orang pasien sedangkan Februari 2014 adalah 29 orang pasien (Rawat Inap Purwantoro, 2014). Petugas jaga rawat inap dalam sehari terbagi menjadi 3 shift yaitu pagi, siang dan malam hari. Dalam satu shift terdapat 3 orang perawat dengan demikian rasio perawat-pasien pada bulan Januari 2014 adalah 1: 18 sedangkan rasio perawat-pasien pada bulan Februari 2014 adalah 1: 10. Petugas jaga yang lain adalah bidan yang tiap shift terdapat 1 orang bidan. Sedangkan dokter sebagai petugas medis di Rawat Inap Purwantoro melaksanakan tugasnya pada jam kerja di pagi hari. Prosentase petugas medis yang melaksanakan tugas ini menunjukkan adanya keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan tindakan medis kepada pasien rawat inap di Rawat Inap Purwantoro.

Rawat Inap Purwantoro memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh yaitu pelayanan medis, pelayanan penunjang (laboratorium), keperawatan, obat, farmasi, rekam medis, administrasi dan keuangan. Instalasi Rawat Inap Purwantoro terdiri dari ruangan perawatan pasien umum dan pasien BPJS. Tidak ada pemisahan bangsal berdasarkan penyakit dari pasien. Secara umum kasus-kasus yang ada di ruangan memerlukan perawatan *bed rest* untuk beberapa hari.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Studi pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di Rawat Inap Purwantoro dari 10 orang pasien, 6 orang merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan karena jumlah perawat yang kurang. Ketika pasien mengalami keluhan, penanganannya membutuhkan waktu yang lama dan tidak ada kesempatan yang longgar untuk berbicara dengan perawat tentang keluhan pasien. Sedangkan 4 orang pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat karena kebutuhannya sebagai pasien sudah dapat dipenuhi oleh perawat. Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan 5

orang pasien menilai tenaga medis baik dokter maupun perawat di Rawat Inap Purwantoro kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan karena waktu kunjungan dokter dan perawat dinilai kurang, tidak ada waktu yang memadai untuk berbicara dengan pasien serta kurang dan kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan masalah yaitu apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan pelayanan keperawatan.
- b. Mendeskripsikan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- c. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien.
- d. Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.
- e. Menganalisis hubungan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.
- f. Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dan keterbatasan jumlah tenaga perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Purwantoro.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi ilmu pengetahuan dapat digunakan untuk merumuskan teori yang terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perawat sebagai masukan untuk peningkatan profesionalisme bagi tenaga perawat dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang tingkat kepuasan klien terhadap kualitas tindakan keperawatan.
- b. Bagi puskesmas sebagai masukan untuk meningkatkan asuhan keperawatan dan lebih memperhatikan pelayanan kesehatan untuk mencapai mutu pelayanan yang berkualitas.

- c. Bagi peneliti sebagai penerapan ilmu yang didapatkan di perkuliahan.
- d. Bagi peneliti selanjutnya sebagai sumbangan bahan telaahan dalam penelitian lanjutan yang relevan dan dapat digunakan sebagai informasi ilmiah yang berhubungan dengan penelitian sejenis.
- e. Bagi institusi pendidikan dapat digunakan sebagai tambahan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin (2005) "Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten".

Populasi penelitian ini adalah konsumen/ pelanggan di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Sampel penelitian sejumlah 100 konsumen terdiri dari 70 orang pasien rawat jalan dan 30 orang pasien rawat inap. Pengumpulan data menggunakan metode angket. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Variabel kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 7%. Variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,8 %. Variabel kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,9%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pokok bahasan penelitian tentang tingkat kepuasan Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah populasi, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

2. Enggie Rucitra Mulyana (2010), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ganeshia Gianyar”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ganeshia di Gianyar. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap yang pernah merasakan jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit Ganeshia dalam periode tahun 2009. Sampel sebanyak 118 sampel pasien. Pengujian hipotesis penelitian digunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modelling*), dengan alat bantu AMOS (*analysis of Moment Structure*) versi 6.0. Hasil penelitian adanya pengaruh langsung yang sangat kuat kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 78%, pengaruh yang lemah antara kualitas layanan terhadap kepercayaan sebesar 31%, dan pengaruh yang kuat antara kepuasan terhadap kepercayaan sebesar 58 %. Disamping itu terdapat pengaruh tidak langsung yang cukup kuat dari kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar 46 %. Simpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh kuat terhadap kepuasan dan secara tidak langsung berpengaruh cukup kuat terhadap kepercayaan pasien rawat inap RS. Ganeshia

Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah dilakukan terhadap pasien rawat inap tentang kepuasan pasien. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel penelitian, populasi, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

3. Jackson (2010) “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Estomihi Medan”

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSU Estomihi Medan, desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif eksploratif dengan besar sampel 40 orang dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden wanita 57%, usia 21-30 tahun 35%, agama Islam 62,5%, suku jawa 52,5%, pendidikan SMA 72,5%, lama rawat rata-rata 3 hari 42,5%. Tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah cukup puas (21 orang, 52,5%), pasien yang merasa puas (14 orang, 35%), dan kurang puas (5 orang, 12,5%).

Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian menggali tentang kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel penelitian, populasi, instrumen penelitian dan teknik analisis data.