

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Bentuk layanan kesehatan di rumah sakit kepada masyarakat berupa rawat inap, rawat jalan maupun penunjang medik. Rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu sesuai standart yang ditetapkan.<sup>(7)</sup>

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dapat dicapai jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan pasien. Keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan yang masih sangat terbatas, lokasi rumah sakit yang tidak mudah di jangkau, serta komunikasi antara pemberi jasa kesehatan dan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting, terutama untuk penentu kebijakan di instansi kesehatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan serupa serta

membela bila ada orang lain yang menjelekan pelayanan kesehatan tersebut.<sup>(2)</sup>

Aspek kepuasan layanan kesehatan rawat inap dimulai dari pelayanan pasien masuk rumah sakit sampai keluar rumah sakit, meliputi: pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, pelayanan makan minum pasien, pelayanan sarana medis, non-medis dan obat-obatan, kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan pasien, layanan laboratorium, radiologi, rehabilitas medis serta keuangan<sup>(6)</sup>. Pelayanan keperawatan memiliki peran yang sangat krusial karena sumber daya manusia di rumah sakit yang paling banyak menentukan tercapainya kepuasan adalah perawat, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Perawat merupakan profesi profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua pelayanan rumah sakit, karena dibanding tenaga kesehatan lain, jumlah perawat memang relatif besar, sekitar 60% tenaga yang ada di rumah sakit adalah perawat dan 90% pelayanan yang ada di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Tugas perawat mengharuskan kontak paling lama dengan pasien (asuhan keperawatan berlangsung selama 24 jam). Di rumah sakit, dokter tidak mengobati pasien sepanjang hari, sedang perawat harus tetap ada untuk melakukan berbagai hal berkaitan dengan asuhan keperawatan pasien<sup>(11)</sup> dan hasil dari beberapa penelitian menyatakan lebih dari 40 % kepuasan pasien terhadap rawat inap rumah sakit ditentukan oleh keperawatan.<sup>(5)</sup>

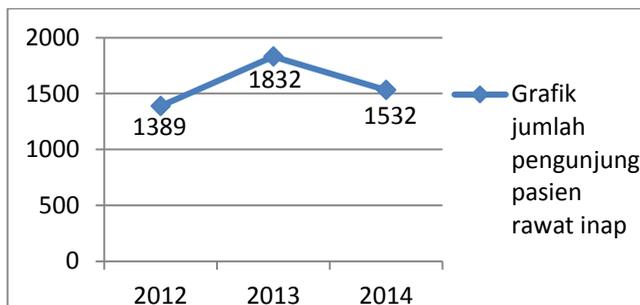
Menurut Supranto (2011), kepuasan pasien diukur dengan 5 aspek mutu jasa (*Service Quality*) yaitu *tangible, reliability,*

*responsiveness, assurance, empathy*. Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan kelengkapan fasilitas yang memadai, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.<sup>(3)</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, perlu diperhatikan karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya karena mungkin saja situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Oleh karena itu, perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Seorang perawat diharapkan memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, pribadi yang menunjang sebagai perawat yang tercermin dari sikap dan perilaku, sesuai prinsip *Service Quality*.

Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya didirikan tahun 1988 dibawah naungan Yayasan Kesehatan Gotong Royong. Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya adalah rumah sakit kelas D. Sebagai sebuah rumah sakit yang menyediakan layanan jasa kesehatan, Rumah Sakit Gotong Royong dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya, sehingga Rumah Sakit Gotong Royong harus selalu memperhatikan 5 prinsip *Service Quality* dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang menjadi faktor

utama dalam pemenuhan kepuasan pasien terhadap layanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit.



Gambar 1.1 Grafik jumlah pengunjung pasien rawat inap Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya

Data grafik di atas menunjukkan total kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya tahun 2012 berjumlah 1.389 pasien, pada tahun 2013 berjumlah 1.832 pasien dan tahun 2014 berjumlah 1.532 pasien mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 300 pasien atau 16% dibanding tahun 2013. Sementara itu, dari angket yang dilaksanakan secara internal oleh Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya menyatakan pasien puas terhadap pelayanan keperawatan pada bulan November 2014 sebesar 94% dan pada bulan Desember 2014 sebesar 98%.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mempelajari lebih dalam mengenai 5 aspek *service quality* dari layanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya pada tahun 2015.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran indeks kepuasan dari kelima aspek *service quality* pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya tahun 2015.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mempelajari indeks kepuasan dari kelima aspek *service quality* pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mempelajari dimensi *Tangible* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
2. Mempelajari dimensi *Reliability* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
3. Mempelajari dimensi *Responsiveness* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.
4. Mempelajari dimensi *Assurance* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.

5. Mempelajari dimensi *Empathy* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana pembelajaran untuk lebih memahami metode penelitian.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1.4.2.1 Bagi rumah sakit, diharapkan dapat memberikan suatu masukan sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan khususnya pelayanan keperawatan.

1.4.2.2 Bagi peneliti lain, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan keperawatan.