

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (RI, 2009, p. 1). Kualitas pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Nursalam, 2014, p. 295). Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak dan mendominasi perannya dalam pemberian pelayanan ke pasien selama di rumah sakit. Jumlah total tenaga kesehatan rumah sakit di Jawa Timur merupakan tertinggi nomor tiga di Indonesia sebesar 54.688 dengan tenaga perawat menduduki urutan tertinggi dari jumlah profesi lain yakni sebesar 48,2% (26.373 perawat) (Kementerian Kesehatan RI, 2017, p. 65).

WHO (2010) menyatakan bahwa Indonesia menempati urutan ke-92 dari 100 negara dengan indeks sistem perawatan kesehatan sebesar 0.660 terpaut jauh dengan negara ASEAN lain seperti Singapura, Brunei Darussalam, dan lainnya. Peringkat tersebut dinilai berdasarkan 5 aspek,

salah satunya yakni *care process* (proses perawatan). Mengingat peran perawat yang mendominasi dari tenaga kesehatan lain di sebuah pelayanan kesehatan, dalam *care process* perawat mempunyai andil yang cukup besar dalam pencapaiannya. Pencapaian yang cukup rendah, maka perlu dipertanyakan kualitas pelayanan keperawatan dalam sebuah pelayanan kesehatan. Salah satu indikator yang berperan penting dari kualitas pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2014, p. 295).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018, p. 183). Hasil survei *Citizen Report Card* oleh *Indonesia Corruption Watch* (2010) pada 738 pasien miskin dan 23 rumah sakit swasta maupun pemerintah didapatkan bahwa sebanyak 65,4% dari pasien yang menjalani rawat inap mengeluhkan sikap perawat yang kurang ramah dan simpatik terhadap mereka (Kompas, 2010, p. 1).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Junita Butar-butar dan Roymond H Simamora (2016) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, didapatkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dalam kategori sedang 47 responden (65,3%)

dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dalam kategori sedang 42 responden (58,3%) menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan nilai $p=0.000$ ($p<0,05$).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Renny Triwijayanti (2018) tentang Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Surabaya, didapatkan persepsi terhadap mutu pelayanan administrasi dalam kategori baik sebanyak 79.6% sedangkan persepsi mutu pelayanan dokter, keperawatan, obat dan sarana sebanyak 80% mengatakan persepsinya baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Muhith dan Nurwidji (2014) tentang Kualitas Layanan Keperawatan Studi Tentang Rawat Inap Rumah Sakit Di Mojokerto, didapatkan kualitas layanan keperawatan dalam kategori sangat tidak baik sebesar 2,4%, kategori tidak baik sebesar 8,4%, kategori kurang baik sebesar 23,6%, kategori baik sebesar 59,6% dan kategori sangat baik sebesar 6%.

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto dengan wawancara kepada Koordinator Keperawatan RS Sumberglagah tentang penilaian kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan dilakukan setiap tahun. Hasil laporan kinerja tahun 2017 terdapat peningkatan indeks kepuasan masyarakat selama 3 tahun terakhir yakni tahun 2015 sebesar 76,71%, tahun 2016 sebesar 77,68% dan tahun 2017 sebesar 78,50%, namun

hasil tersebut masih dibawah standar nasional yakni sebesar >85% (RS Sumberglagah, 2017). Hasil wawancara terhadap 10 responden didapatkan 5 pasien mengatakan kualitas pelayanan keperawatan baik, 1 pasien mengatakan kualitas pelayanan keperawatan sangat baik dan 3 pasien mengatakan kualitas pelayanan keperawatan tidak baik.

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan cukup besar terhadap pencapaian efisiensi, kualitas dan citra pelayanan di masyarakat (Iman & Lena, 2017, p. 111). Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yaitu perawat harus mengenal kemampuan diri sendiri, mau meningkatkan kerja sama, pengetahuan, penyelesaian tugas, penilaian prioritas keperawatan dan evaluasi berkelanjutan. Perawat akan memiliki kinerja yang baik dan mencapai kualitas pelayanan yang baik apabila faktor-faktor tersebut diterapkan dengan baik dalam proses pemberian asuhan keperawatan (Triwibowo, 2013, pp. 12–13). Kontribusi yang sangat besar terhadap citra sebuah rumah sakit dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan keperawatan menyangkut bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. *Outcome* dari kualitas pelayanan keperawatan adalah apakah layanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak (Nursalam, 2014, p. 295). Pasien sebagai pengguna jasa keperawatan menuntut layanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni layanan keperawatan yang bermutu dan paripurna sehingga pasien puas akan layanan

yang diberikan. Memberikan layanan yang memuaskan pasien dapat menyebabkan pasien datang kembali untuk menginginkan layanan instansi tersebut ketika membutuhkannya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018, p. 96). Keberadaan rumah sakit merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan. Efisiensi dan efektivitas layanan akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada instansi (Taufiqurokhman & Satispi, 2018, p. 167). Apabila kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan rendah maka akan menyebabkan ketidakpuasan pasien, dampaknya ialah menurunkan kepercayaan pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan di instansi tersebut. Tidak tercapainya indeks kepuasan masyarakat sesuai standar yang berlaku merupakan salah satu indikator tidak optimalnya kinerja sebuah instansi sehingga tidak tercapainya visi misi sebuah instansi.

Menerima layanan keperawatan yang bermutu dan paripurna ialah hak setiap pasien. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (perawat) perlu dilakukan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pasien demi meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Pengawasan kualitas pelayanan keperawatan juga perlu dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan keperawatan yang sudah dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pelayanan Kesehatan

Sebagai masukan atau bahan evaluasi rumah sakit dari proses pelayanan keperawatan agar dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan demi mencapai tujuan bersama

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian ini

1.4.3 Bagi Tenaga Keperawatan

Manfaat penelitian ini bagi tenaga keperawatan diharapkan sebagai bahan masukan atau evaluasi pribadi serta motivasi untuk meningkatkan

kinerja dengan memberikan pelayanan keperawatan yang optimal kepada pasien.