

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan yang dicanangkan pemerintah saat ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk mencapai tujuan tersebut, Kementerian Kesehatan RI telah menetapkan Visi Pembangunan Kesehatan yaitu “ Masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan. Sebagai bagian integral dari pelayanan publik, pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pembangunan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu semakin dicari untuk memperoleh jaminan kepastian terhadap mutu pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka publik akan semakin kritis dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan secara terus menerus dan berkualitas.

Institusi penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban untuk terus menerus melaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan, karena pada saat ini rumah sakit menjadi sorotan publik, dimana kualitas pelayanan rumah sakit sangat rendah, dan harus menggunakan dana kepada petugas rumah sakit untuk bisa mendapatkan pelayanan yang baik. Terlebih bila pasien datang dari keluarga yang tidak mampu, maka

pelayanan kesehatan yang diberikan apa adanya tanpa memperhatikan keluhan pasien atau kondisi ekonomi pasien, sehingga pasien dan keluarganya merasa takut untuk ke rumah sakit karena ditarik retribusi yang kurang transparan.

Mewujudkan tercapainya pelayanan yang kesehatan berkualitas dan berkinerja tinggi yang dapat memberikan kepuasan pada pasien diperlukan pegawai Rumah Sakit yang profesional, dengan tingkat kepuasan pasien 85% dari pelayanan yang diberikan petugas, tenaga keperawatan bekerja berdasarkan standar praktik dan kode etik profesi, memperhatikan kaidah etik dan moral yang kesemuanya untuk kepuasan pasien dalam memberikan kepuasan kepada pasien, artinya dengan kinerja tenaga paramedis yang profesional akan memberikan kenyamanan dan keamanan dan dan pasien merasa puas. Dimana harapan pasien yang diberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sesuai dengan kenyataan dan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari Rumah Sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung, melalui asuransi kesehatan. Tanpa adanya pasien maka Rumah Sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional yang sangat tinggi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Rumah Sakit maka Rumah Sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Pada Rumah Sakit Islam (RSI) Kalianget sebagai rumah sakit yang baru berdiri, namun bentuk komitmen kerja dan etos kerjanya dapat memberikan elektabilitas masyarakat yang tinggi atas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan dan tindakan kepada pasien, termasuk juga dalam ruangan dan sarana alat kesehatan yang cukup kompleks. Tetapi dalam tindakan dan pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Rumah Sakit Islam Kalianget sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan yang memiliki standar dan mutu layanan kesehatan yang berkualitas dengan memberikan kepuasan kepada pasien dan memulihkan kesehatan pasien, serta dengan tenaga kedokteran, keperawatan dan kebidanan serta ahli kesehatan lainnya yang dapat mendorong manajemen kesehatan yang profesional dan berteknologi modern. Terlihat kunjungan pasien dalam tahun 2018 pada pasien rawat inap di RSI Kalianget sebanyak 5.301 pasien, terlihat pada bulan Januari 463 pasien, Pebruari 380 pasien, Maret 509 pasien, April 374 pasien dan Mei 384 pasien, Juni 327 pasien. Mulai bulan Juli kunjungan pasien rawat semakin tinggi yaitu 433 pasien, Agustus 423 pasien, September 448 pasien dan Oktober 533 pasien serta bulan Nopember 466 pasien, di bulan Desember pasien memuncak yaitu 561 pasien rawat nginap sehingga RSI Kalianget kekurangan kamar. (RSI Garam Kalianget, 2019)

Banyaknya kunjungan rawat inap di Rumah Sakit Islam Kalianget, didukung dengan tenaga keperawatan sebanyak 120 orang, yang bekerja secara profesional, sehingga pasien yang dirawat inap menerima kepuasan yang dilayani oleh tenaga keperawatan RSI dengan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan

(*assurance*), dan empati (*emphaty*), yakni untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggannya.

Kepuasan pasien merupakan fungsi yang dirasakan oleh pasien, jika kualitas pelayanan yang diberikan tenaga keperawatan yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya pasien merasa puas. Oleh karena itu tenaga keperawatan untuk dapat menunjukkan fungsinya sebagai tenaga profesional dalam memberikan tindakan, serta melayani pasien dengan *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget”.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal-hal yang diungkap dalam latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah, yaitu: Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget ?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka tujuan dalam penelitian ini, adalah : Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget
3. Menganalisa hubungan Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Garam Kalianget

## **1.4 Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Teoritis**

1. Penelitian dapat menambah wawasan bagi tenaga keperawatan dalam memberikan tindakan kepada pasien
2. Sebagai kerangka acuan dalam mempelajari ilmu ilmu yang sejenis, serta dapat mengetahui dan mengenal suatu proses manajemen Rumah Sakit dalam mengambil suatu kebijakan dalam penataan manajemen pelayanan tenaga keperawatan.
3. Memberikan cara pandang alternatif dalam menata dan mengelola manajemen Rumah Sakit agar tidak selalu terpuruk dalam manajemennya sendiri dengan memberikan nilai kepuasan kepada publik, dan diharapkan mampu menambah pengetahuan ataupun informasi tentang kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam.

### **1.4.2 Praktis**

1. Dapat dijadikan acuan dalam penerapan pemberian pelayanan kepada pasien rawat inap di rumah sakit,
2. Sebagai penentu kebijakan dalam melakukan tindakan kepada pasien untuk menentukan pasien merasa puas
3. Sebagai bahan masukan untuk mempertimbangkan penerapan sistem dan prosedur pelayanan dalam melakukan proses evaluasi terhadap

peningkatan manajemen operasional Rumah Sakit dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

