

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) dalam konstitusinya tahun 1948, diperoleh kesepakatan diantaranya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya adalah suatu hak yang fundamental bagi setiap orang tanpa membedakan ras, agama, politik yang dianut dan tingkat sosial ekonominya. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, rumah sakit memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Konsep Blum dalam (Amalia and Mahmudah, 2019) menjelaskan bahwa derajat kesehatan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu 40% faktor lingkungan, 30% faktor perilaku, 20% faktor pelayanan kesehatan, dan 10% faktor keturunan (*herediter*). Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit. Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Jafar, Batara and Arman, 2023).

Menurut KEMENKES RI dalam Muninjaya (2014) Mutu Pelayanan Kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan

pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Dalam rangka peningkatan derajat kesehatan yang optimal, setiap orang memiliki hak atas pelayanan kesehatan (*the right to health care*). Hal tersebut terkandung dalam Pasal 27 ayat 2 UUD 1945 yaitu tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, yang dapat diartikan termasuk berhak atas pelayanan kesehatan yang memungkinkan hidup layak.

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para petugas kesehatan terkadang kurang mempertimbangkan proses - proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan yang diberikan oleh perawat seperti menjaga, mengawasi serta memantau kesehatan pasien. Di Rumah Sakit Negeri maupun Swasta, sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan.

Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien, dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik, dan agama

yang dianut serta kedudukan social. Tanggung jawab utama perawat adalah kepada mereka yang membutuhkan asuhan keperawatan (Jafar, Batara and Arman, 2023). Mutu Pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien (Suarli dan Bahtiar, 2012).

Mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, (*reliability, assurance, responsive, empathy* dan *tangible*). Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan atau tidak.

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan akan harapan akan sehat kembali, harapan akan pelayanan yang baik, sarana dan prasana yang baik dan tenaga kesehatan yang kompeten merupakan kondisi ideal bagi instansi layanan kesehatan. Kepuasan pasien

merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau (Husein, 2000). Berdasarkan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit pada indikator kepuasan pasien rawat inap yaitu $\geq 90\%$.

Rumah Sakit TMC merupakan Rumah Sakit swasta tipe C yang terakreditasi KARS Paripurna Bintang 5 yang didirikan oleh PT. Jasamatra Karya Prima pada tahun 2007 dan diresmikan penggunaannya 11 Oktober 2010. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta yang menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Instansi Rumah Sakit TMC terlihat dari beberapa waktu yang lalu ada permasalahan terkait kinerja perawat yang menyebabkan pasien mengalami permasalahan yang serius pada saat mendapatkan perawatan. Selain itu, adapun masalah – masalah lain seperti perlakuan dan sikap perawat yang tidak ramah, kesalahan dan lamanya dalam penanganan dan perawatan, mengabaikan keluhan pasien dan kurangnya informasi dari perawat tentang prosedur perawatan masih didapatkan di Instansi Rumah Sakit. Permasalahan tersebut diduga muncul karena perawat kurang cakap dalam menerapkan keahlian dan etika keperawatan kepada pasien.

Hasil pengambilan data yang dilakukan oleh pihak mutu pelayanan Rumah Sakit TMC tentang jasa keperawatan, didapatkan bahwa pasien Kelas VVIP A (78,8%), Kelas VIP (77,4%), Kelas I (83,5%), Kelas II (85%) dan Kelas III (87,2%).

Jasa keperawatan merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit TMC untuk mengetahui pelayanan yang berada diruangan rawat inap kepada pasien, guna kepentingan evaluasi supaya lebih baik setiap tahunnya. Data diatas menunjukkan hasil pelayanan rawat inap di kelas VIP tergolong paling rendah yaitu sebesar 77,4% dibandingkan hasil pelayanan rawat inap di kelas lain. Perbaikan mutu pelayanan dapat dimulai dengan mengevaluasi unsur – unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) / kepuasan pasien di Rumah Sakit TMC 4 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 memperoleh nilai 73,25%, IKM pada tahun 2020 memperoleh nilai 79,41%, IKM pada tahun 2021 memperoleh nilai 79,83% dan IKM pada tahun 2022 79,08%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan pada tahun 2022.

Penelitian yang dilakukan oleh Junita Butar – butar dan Roymond H Simamora (2016) menyebutkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan nilai $p=0.000$ ($p<0,05$) maka H_a gagal ditolak. Dan berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari paparan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
- b. Mengetahui hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
- c. Mengetahui hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
- d. Mengetahui hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya
- e. Mengetahui hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya.

D. Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan dimensi mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya.

2. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Keilmuan yang dapat diterapkan dalam penelitian ini merupakan bagian dari ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien VIP rawat inap di Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya.

6. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2023.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan konsep Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Tasik Medika Citratama (TMC) Kota Tasikmalaya

Diharapkan menjadi masukan kepada manajemen rumah sakit tentang mutu pelayanan perawat dan sebagai bahan evaluasi tahap awal terhadap pelayanan yang diberikan khususnya kepada pasien rawat inap ruang VIP dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai pelanggan.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan dari hasil penelitian bisa menjadi tambahan wawasan khususnya dibidang kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini membuat peneliti mempunyai gambaran yang nyata mengenai materi yang diperoleh di bangku kuliah dengan cara penerapannya di lapangan serta dapat menganalisa masalah dan cara pemecahannya yang ada pada pelayanan rawat inap.