

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat (Permenkes RI, 2008).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2007).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas

Sumber Daya Manusia termasuk perawat. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan kesehatan lain. Kemauan dan keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat (Pohan, 2015).

Pelayanan keperawatan pada dasarnya ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Parasuraman, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Tjiptono, 2006). Pelayanan kesehatan baik ditatanan klinik perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Perawat memberikan perawatan yang prima, efisien, efektif, dan produktif kepada masyarakat, dimana jumlahnya terbesar dirumah sakit 40% - 60%. Perawat mempunyai fundamental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan (Kurniati dan Ferry Efendi, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan ? ”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Tangibles* (Kenyataan).
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Reliability* (Kepercayaan).
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan).
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan).
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Emphaty* (Empati).

1.4. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Terhadap pasien

Dengan adanya penelitian ini, pasien akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

2. Terhadap instansi kesehatan

Penelitian ini sebagai bahan evaluasi atas mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini, sehingga dapat memperbaiki, dan

mengembangkan serta mengimplementasikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD IPI Medan.

3. Bagi tenaga keperawatan penelitian ini sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD IPI Medan.

4. Terhadap penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D-III Keperawatan Universitas Imelda Medan dan menambah wawasan pengetahuan dan perjalanan penulis dalam menerapkan ilmu yang di dapat selama perkuliahan.

5. Penelitian selanjutnya

Untuk dapat dijadikan barometer dan rekomendasi atau sumber data serta memasukkan ke jurnal bagi peneliti selanjutnya, dan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang selanjutnya.