

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan sebagai salah satu faktor utama kesejahteraan masyarakat. Kesehatan sebagai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Dalam meningkatkan kesehatannya masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang digunakan, salah satunya rumah sakit (Dewi, 2023).

Pada saat ini, masyarakat bukan hanya menuntut pada kebutuhan untuk hidup sehat tapi pola pikir masyarakat juga semakin maju dalam memberikan tanggapan dan tuntutan kepada pelayanan kesehatan agar mereka mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Haryoso, 2019).

National Patient Safety Agency mencatat insiden kejadian yang berkaitan dengan keselamatan pasien sejumlah 1.879.822 kejadian. Sedang di negara tetangga Malaysia Kementerian Kesehatan Malaysia (*Ministry Of Health Malaysia*) mencatat angka kejadian terkait keselamatan pasien sejumlah 2.769 kejadian dalam rentan waktu tujuh bulan. Sedangkan Indonesia pada tahun 2006-2011 KPRS mencatat bahwa angka kejadian berjumlah 877 kejadian (Ulumiyah, 2018).

Rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan individu penggunaanya (WHO, 2020). Persaingan yang dilakukan oleh Rumah Sakit dalam hal ini pemberi jasa layanan kesehatan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan harus mengutamakan mutu pelayanan yang diberikan, sesuai dengan undang-undang nomor 44 tahun 2009 pasal 32(d) tentang Rumah Sakit dimana pasien mempunyai hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 tahun 2018 setiap rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengutamakan kepentingan pasien serta sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2018).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat adalah perawat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat akan terlihat dari asuhan keperawatan yang telah diberikan kepada klien. Pengetahuan perawat memegang peranan penting dalam pendokumentasian proses keperawatan. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, telah disusun Standar Pelayanan Rumah Sakit melalui SK Menkes No. 436/MENKES/SK/VI/1993

dan Standar Asuhan Keperawatan melalui SK Dirjen Yanmed No. YM.00.03.2.6.7637 tahun 1993. Standar pelayanan dan Standar Asuhan Keperawatan tersebut berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui, memantau dan menyimpulkan apakah pelayanan/asuhan keperawatan yang diselenggarakan di rumah sakit sudah mengikuti dan memenuhi persyaratan dalam standar tersebut atau tidak (Depkes RI, 2020).

Dalam kondisi persaingan yang ketat hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit adalah bagaimana strategi peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan yang diberikan agar lebih baik perlu adanya perencanaan strategi yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berkesinambungan dan paripurna. Jaminan mutu layanan kesehatan atau *Quality Assurance in Healthcare* merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Harapan pelanggan dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pasien serta semakin berkembangnya pengalaman pasien, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Mutu layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah perilaku petugas kesehatan, kadang mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh manusia tanpa disadari dapat berubah menjadi kurang bermutu karena faktor emosi petugas. Saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kesehatan tidak terbatas hanya pada kebutuhan untuk hidup sehat. Tuntutan masyarakat terhadap kesehatan telah berkembang menuju pada kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Agus, 2019).

Sumber daya manusia (SDM) pada Rumah Sakit merupakan aset utama bagi Rumah Sakit dan juga ikut memberikan pengaruh bagi proses pelayanan kesehatan. Mutu proses pelayanan dapat meningkat apabila pegawai rumah sakit memiliki pengetahuan dan terlatih dalam pekerjaannya. Terutama perawat, dimana memiliki jumlah terbesar dalam kepegawaian rumah sakit sehingga memiliki potensi yang besar untuk terjadi kesalahan medis (*medical errors*) (Chris, 2021).

Peningkatan mutu layanan kesehatan juga dapat bertumpu pada peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, seperti halnya meningkatkan keterampilan perawat, pengetahuan perawat. Perawat adalah seseorang yang mampu dan berwenang dalam melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan. Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dalam pelayanan kesehatan. Keperawatan adalah ilmu terapan yang menggunakan keterampilan interpersonal

dan proses keperawatan dalam membantu klien mencapai derajat kesehatan yang optimal (Fhirawati et al., 2020).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Rumah Sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri atau organisasi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan dapat menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Resiren, 2020).

Jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu jika pelayanan yang diterima oleh pasien sudah sesuai harapannya atau bahkan melebihi harapannya, dengan terpenuhinya harapan pasien maka akan tercapai tingkat kepuasan pasien (Shafira, 2023).

Layanan kesehatan yang disediakan dalam sebuah institusi kesehatan wajib memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Salah satu aspek yang terpenting dalam kualitas pelayanan adalah aspek kepuasan pasien. Pasien yang datang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien tidak akan mencari atau menerima layanan kesehatan tersebut, meskipun layanan yang diberikan tersedia, mudah di dapat serta mudah juga untuk dijangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang senantiasa tidak dipelihara dan tidak ditingkatkan maka akan terjadi penurunan jumlah pasien (Noor, 2020).

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada rumah sakit dengan tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah di tetapkan sehingga hasil akhir yang diperoleh dapat memuaskan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi. Dalam hal tersebut, jika pasien sudah merasa puas dengan suatu produk atau jasa, Pasien tersebut akan memilih produk atau jasa yang telah memberinya kepuasan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang terhadap produk tersebut. Maka, semakin baik kualitas yang diberikan kepada pasien, akan mendorong pasien untuk menjalin kerjasama dalam jangka waktu panjang. Peningkatan kualitas pelayanan sudah di jalankan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dalam menjalankan usaha penyedia jasa kesehatan khusus gigi dan mulut (Refliza, 2023).

Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu jasa layanan kesehatan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dibutuhkan strategi agar dapat mempertahankan tingkat performa layanan kesehatan (Dewi, 2023). Berdasarkan Kemenkes (2021) Unit Rawat Inap (URI) merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Peran strategi dalam organisasi adalah untuk meraih segala cita-cita atau tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi termasuk rumah sakit, maka penerapan strategi justru sangat dibutuhkan guna apa yang diinginkan bersama dapat dicapai dengan sebaik mungkin. Peran strategi ketika diimplementasikan dalam suatu organisasi maka setiap unit atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebaik mungkin, sehingga mutu pelayanan menjadi penyelarasan dengan ukuran keberhasilan yang akan dicapai (Dewi, 2023).

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas dan penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Indikator Strategi Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana indikator strategi mutu pelayanan keperawatan terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis indikator strategi mutu pelayanan keperawatan terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis karakteristik pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.
2. Menganalisis pengaruh indikator strategi mutu pelayanan *reliability* terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

3. Menganalisis pengaruh indikator strategi mutu pelayanan *responsiveness* terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
4. Menganalisis pengaruh indikator strategi mutu pelayanan *assurance* terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
5. Menganalisis pengaruh indikator strategi mutu pelayanan *emphaty* terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
6. Menganalisis pengaruh indikator strategi mutu pelayanan *tangibel* terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
7. Menganalisis variabel indikator strategi mutu pelayanan yang paling berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD Royal Prima Medan

Adapun manfaat penelitian ini bagi RSUD Royal Prima Medan adalah :

1. RSUD Royal Prima Medan dapat mengetahui strategi apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan berbasis persepsi pasien rawat inap.
2. RSUD Royal Prima Medan dapat mengetahui apakah strategi yang saat ini dilakukan sudah berjalan dengan efektif atau belum efektif.

1.4.2 Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi referensi tentang strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan berbasis persepsi pasien rawat inap

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang strategi didalam meningkatkan pelayanan keperawatan berbasis persepsi pasien rawat inap.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi sekaligus membantu peneliti selanjutnya didalam mengembangkan penelitian ilmu manajemen kesehatan masyarakat.