

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mempunyai pengertian yaitu suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan mempunyai fungsi salah satunya yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu jasa pemberi layanan yaitu layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan yang memuaskan harapan serta derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (Saleha & Satrianegara, 2009). Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan pula agar dapat memberikan kepuasan kepada klien.

Masyarakat sekarang sudah semakin mengetahui tentang hak dan kewajiban. Meskipun suatu rumah sakit menggunakan teknologi yang maju, pengalaman klien dengan penyakit dan pelayanan medis yang mereka dapatkan merupakan ukuran kualitas yang paling penting dari sebuah pelayanan rumah sakit. Pengalaman yang mereka dapatkan dari suatu pelayanan tentu akan memengaruhi mereka untuk memilih sistem pelayanan kesehatan atau rumah sakit yang akan mereka gunakan. Dengan demikian ini menjadi hal yang perlu diperhatikan bagi pemberi pelayanan kesehatan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan klien (Potter & Perry, 2005).

Salah satu pemberi pelayanan kesehatan adalah perawat. Perawat harus memiliki ilmu pengetahuan, sikap dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selama menjalankan proses pendidikan seorang perawat tidak hanya mendapatkan pelajaran tentang ilmu pengetahuan kesehatan saja, tetapi diwajibkan untuk berpenampilan dan memiliki sikap yang baik. Memiliki penampilan yang rapi, rambut rapi, tidak menggunakan celana jeans dan celana yang ketat, berperilaku yang baik, berkomunikasi terapeutik merupakan hal yang diterapkan selama proses belajar. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan seorang perawat yang tidak hanya sekedar memiliki pengetahuan yang hebat, akan tetapi seorang perawat dituntut untuk memberikan atau melaksanakan ilmu pengetahuan yang didapat dengan cara bersikap dan berpenampilan yang baik kepada pasien agar mereka merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan.

Masyarakat kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit dikarenakan oknum perawat bersikap tidak baik, tidak ramah, tidak pernah senyum saat memberikan pelayanan. Pengalaman itu akan diceritakan kepada masyarakat lain yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan pelayanan yang akan dia pilih. Apabila pelayanan baik dan memuaskan akan mempengaruhi keinginan mereka untuk dilayani di rumah sakit terkait. Perawat harus memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan, dikarenakan pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting bagi para pemberi layanan agar dapat menciptakan kepuasan klien.

Pelayanan yang berkualitas tentu dapat menciptakan kepuasan bagi para penerima layanan. Keluaran (*outcome*) dari suatu layanan kesehatan merupakan ukuran dari kepuasan klien. Klien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung akan mematuhi nasihat atau taat pada rencana pengobatan yang telah disepakati. Mereka yang tidak puas atau kecewa pada saat menggunakan suatu layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi

rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat dan pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain atau rumah sakit lain (Pohan, 2006).

Menurut *The Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations* dalam Potter & Perry (2005), setiap rumah sakit diwajibkan untuk memantau kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Sebagian besar rumah sakit melakukan survey tahunan secara teratur untuk mengukur kepuasan klien. Banyaknya rumah sakit yang didirikan oleh pihak swasta maupun pemerintah tentu akan menimbulkan persaingan antar rumah sakit untuk semakin memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kepuasan klien. Untuk itu pihak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi para konsumen dalam memenuhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan cara memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*).

Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien. Menurut Lassere (2010), menciptakan pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan. Menurut Kartajaya (2009), pelayanan yang unggul atau prima mencakup aspek-aspek yang terdiri dari dimensi kualitas layanan seperti reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian yang dilakukan Santoso (2012) menunjukkan bahwa aspek empati atau perhatian perawat secara personal memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Zarei *et.al* (2012) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa aspek bukti fisik (penampilan perawat yang rapi, lingkungan yang bersih dan nyaman, peralatan yang modern) memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Al-Bouri dan Damanhour (2013) juga menunjukkan hasil

bahwa aspek bukti fisik merupakan aspek yang terbaik dalam menciptakan kepuasan pasien.

Pelayanan prima keperawatan dikembangkan oleh Sitorus (2005) di Rumah Sakit Ciptomangunkusumo dan beberapa rumah sakit umum lainnya dalam bentuk Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP). Dalam MPKP terdapat kegiatan manajemen keperawatan yang mempunyai pilar-pilar manajemen profesional salah satunya yaitu pendekatan manajemen (*management approach*). Dalam pilar pendekatan manajemen (*management approach*) terdapat fungsi manajemen yaitu pengendalian (*controlling*). Pengendalian manajemen yang dimaksud merupakan proses untuk memastikan apakah aktivitas yang terjadi sudah sesuai dengan aktivitas yang direncanakan dan berfungsi untuk menjamin kualitas serta mengevaluasi penampilan. Survey kepuasan pasien dapat dijadikan suatu alat yang berfungsi untuk mengukur hasil dari suatu proses kegiatan yang dilaksanakan sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu penampilan dari pekerjaan (Keliat, 2009).

Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2013) didapatkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99% berpengaruh positif. Amin dan Nasharuddin (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa suatu rumah sakit dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut. Apabila pelayanan prima tersebut tidak diterapkan secara maksimal oleh pemberi layanan tentu akan membuat kepuasan klien terhadap layanan kesehatan akan menurun. Pelayanan prima sendiri sebenarnya sudah ada pelatihannya. Salah satu rumah sakit yang telah mendapatkan pelatihan tentang pelayanan prima ini adalah Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak. Pelatihan pelayanan prima ini ditujukan bagi seluruh karyawan

yang bekerja di rumah sakit. Perawat merupakan pemberi layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan klien selama 24 jam. Dalam hal ini perawat sangat berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan di rumah sakit tempat dia bekerja.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak didapatkan bahwa perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut telah mendapatkan pelatihan pelayanan prima (*service excellence*). Wawancara yang dilakukan peneliti kepada pasien didapatkan hasil ada beberapa orang perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Sebagai salah satu rumah sakit yang karyawannya telah mendapatkan pelatihan tentang pelayanan prima tentunya kualitas pelayanan menjadi fokus perhatian pihak rumah sakit untuk membangun kepercayaan para konsumen agar mereka mau menggunakan jasa pelayanan dari rumah sakit tersebut. Untuk mengetahui apakah pelayanan prima tersebut dapat berpengaruh diperlukan suatu penelitian dalam hal ini kepuasan pasien merupakan alat ukurnya. Berdasarkan uraian diatas dapat dilakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh penerapan pelayanan prima (*service excellence*) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan pelayanan prima (*service excellence*) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir).
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan prima (*service excellence*) perawat di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Mengetahui penerapan pelayanan prima (*service excellence*) perawat di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai sumber referensi yang dapat digunakan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pasien dan pelayanan prima (*service excellence*) perawat di rumah sakit.

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Universitas Tanjungpura**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit untuk mengetahui gambaran penerapan pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan perawat sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna layanan kesehatan.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA