BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem kesehatan nasional diselenggarakan dan diarahkan dalam rangka pencapaian tujuan pembangunan kesehatan yaitu kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang optimal. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya (Hafid, 2014).

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2015). Sebagaimana pula dijelaskan oleh Gerson (2012):

"*One of the main indicators of the quality of health services in hospitals is the level of patient satisfaction with health services. Customer satisfaction has recently become something that is considered very important in all business sectors, both goods and services. Everything that is done in order to provide excellent service to customers is meaningless if you do not try to satisfy customers"* (Gerson, 2012).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Meskipun pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan di rumah sakit (Akbar & Ahmad, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di dunia tergambar dari penelitian Rosenstein di salah satu rumah sakit Amerika Serikat, dari 150 pasien ditemukan sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan di rumah sakit dan 53% pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. menunjukkan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit, karena 4% pasien yang menyampaikan keluhan biasanya mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit (Rivani, 2020).

Laporan survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 menunjukan bahwa Indeks Kepuasan Pasien dari ke empat (4) rumah sakit yang disurvey di Indonesia masing-masing adalah RS Hasan Sadikin 78,74%; RS Fatmawati 78,23%; RS Marzoeki Mahdi 79, 95% dan RS Persahabatan78,99% (Kemenkes RI, 2018). Berdasarkan hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan pemerintah karena menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar kepuasan pelanggan (pasien) adalah >90%.

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Suharti, 2012). Kualitas atau mutu produk yang dirasakan pasien akan menentukan persepsi pasien terhadap kinerja, yang pada dasarnya akan berdampak pada kepuasan pasien. Seiring bertambahnya jumlah masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi mengakibatkan meningkatnya tuntutan dan harapan dalam segala aspek kehidupan termasuk pelayanan kesehatan yang bermutu. Mereka menginginkan pelayanan yang nyaman, mudah dan sesuai antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan (Astuti, 2017).

Dalam hal ini profesi seorang perawat sangat berperan penting untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Kualitas layanan keperawatan secara fungsional tergantung pada persepsi pasien, Kualitas pelayanan keperawatan mungkin memperoleh manfaat pasien dengan mempromosikan kesehatan mereka dan memenuhi kebutuhan mereka tanpa membahayakan (Shin & Park, 2018).

Perawat adalah salah satu tim pelayanan kesehatan terbesar yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan, maka kinerja dari seluruh para perawat pelaksana senantiasa dipacu untuk ditingkatkan dan mutu pelayanan dirumah sakit ditinjau dari sisi keperawatan yang meliputi aspek jumlah dan kemampuan tenaga profesional, motivasi kerja, sarana, dana dan perlengkapan penunjang,

manajemen rumah sakit dimana hal tersebut perlu adanya pemimpin (Robbins & Coutler, 2016).

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 (Pane, 2019). Indikator mutu dalam pelayanan keperawatan antara lain terkait dengan keselamatan, efektivitas dan perhatian dalam pelayanan keperawatan yang meliputi kegagalan penyelamatan pasien, resiko jatuh dan kejadian dekubitus, pola dan level perawat, berkaitan dengan kepuasan perawat yang dikaitkan dengan persepsi perawat terhadap lingkungan kerja dan pengalaman pasien selama dirawat terutama terkait pengalaman pasien dalam komunikasi (Kusnanto, 2019). Mutu pelayanan keperawatan sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Secara teoritis, faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi kinerja atau mutu layanan keperawatan. Faktor internal meliputi kemampuan dan motivasi perawat, sementara faktor eksternal berupa supervise dan gaya kepemimpinan (Gibson, 2011).

Penelitian di Rumah Sakit Umum Madani medan, didapatkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemampuan terhadap kinerja perawat. Kemampuan merujuk pada suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Parameter yang lebih spesifik dari kemampuan adalah: hasil kerja, ketepatan waktu kerja, keahlian dan keterampilan, penguasaan metode kerja, tanggung jawab bekerja, pemanfaatan prasarana kerja, mengurangi kesalahan kerja, kemampuan mengatur biaya, dan kemampuan bekerja sama (Jufrizen, 2017).

Penelitian di rumah sakit umum Imelda Medan, dijelaskan bahwa perawat dengan motivasi yang tinggi menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang baik sedangkan perawat dengan motivasi yang rendah menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang kurang baik. Motivasi dimaksudkan untuk memberikan daya perangsang kepada karyawan yang bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan segala daya dan upayanya (Gunawaty *et al.*, 2020).

Penelitian lain di 5 rumah sakit umum daerah di Kota Makassar, didapatkan gaya kepemimpinan berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan. Gaya kepemimpinan yang baik mampu meningkatan mutu pelayanan keperawatan

sebesar 28%. Manajer perawat memiliki pengaruh besar dalam penguatan staf dalam mengubah lingkungan kerja serta kinerja perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas (Suratno *et al.*, 2018).

Pelayanan keperawatan merupakan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Hal tersebut disebabkan perawat merupakan tenaga kesehatan terbesar di rumah sakit, selain itu perawat merupakan tenaga professional kesehatan yang dibutuhkan dan berinteraksi langsung dengan pasien selama menjalani proses perawatan di rumah sakit. Hal ini membuat pelayanan keperawatan dijadikan acuan bagi pasien untuk menentukan mutu suatu rumah sakit. Jika mutu pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit bagus maka masyarakat menilai bagus mutu rumah sakit tersebut. Begitu pula sebaliknya, jika mutu pelayanan keperawatan semakin jelek maka masyarakat menilai jelek pula mutu rumah sakit. Rumah sakit yang dinilai jelek mutunya pada akhirnya akan ditinggalkan oleh pasien karena masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut (Wati, 2018).

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti menganggap perlu melakukan penelitian dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan dalam bentuk studi literatur.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas rumah sakit tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang buruk dapat mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien.
2. Output mutu pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien yang dirawat. Secara global dan nasional, indeks kepuasan pasien yang dirawat masih dibawah standar kepuasan pasien yang sudah ditetapkan (>90%).
3. Pelayanan keperawatan dijadikan acuan bagi pasien untuk menentukan mutu suatu rumah sakit. Rumah sakit yang dinilai jelek mutu pelayanan keperawatannya pada akhirnya akan ditinggalkan oleh pasien karena masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut.
4. Perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumusan masalah apakah faktor gaya kepemimpinan, kemampuan dan motivasi perawat berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

   Sebagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan meningkatkan pengalaman peneliti terkait mutu pelayanan keperawatan sehingga dapat diimplementasikan pada praktek keperawatan nantinya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Kesehatan

   Penelitian ini diharapkan bahan kajian dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan keperawatan dengan tujuan memberikan pelayanan maksimal demi kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat

   Sebagai masukan bagi perawat sebagai upaya evaluasi diri terhadap kinerjanya selama ini sehingga dapat dilakukan perbaikan serta peningkatan kinerja dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.