

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan layanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dengan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2010). Di era globalisasi saat ini rumah sakit dituntut untuk dapat terus mengembangkan diri memberikan pelayanan terbaik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan pula agar dapat memberikan kepuasan kepada klien. Pelayanan kesehatan yang diberikan bertujuan agar dapat terciptanya derajat kesehatan yang memuaskan harapan serta derajat kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang efektif (Saleha & Satrianegara, 2009).

Perawat sebagai salah satu pemberi jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan harapan pasien. Menurut Nursalam, (2015), pelayanan keperawatan sering dijadikan tolok ukur citra sebuah rumah sakit dimata masyarakat, sehingga menuntut adanya profesionalisme perawat pelaksana maupun asuhan keperawatan kepada pasien. Sedangkan menurut Siagian, (2009), manajemen pelayanan keperawatan merupakan suatu proses perubahan dan transformasi dari sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan pelayanan keperawatan melalui pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, staffing directing, pengendalian dan evaluasi. Yang pada intinya dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga dalam pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh merupakan indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Khosimah et. al, (2011), menyatakan bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi perawat, melainkan berdasarkan persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas

pelayanan keperawatan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan keperawatan yang diberikan. Tonio Schanfolder, (2009) menyatakan, kualitas layanan keperawatan ditentukan oleh pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik, salah satunya adalah dengan memberikan layanan yang cepat dan informasi yang lengkap ke pasien. Dimana kualitas layanan yang diberi mempengaruhi performa rumah sakit di masyarakat. Sehingga meningkatkan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan kesetiaan pelanggan (Kim et.al, 2008). Dimana kepuasan adalah profesionalisme staf, reabilitas staf, aksesibilitas dan fasilitas pelayanan (Deswal et.al, 2014).

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu sasaran pokok rencana strategi kementerian kesehatan tahun 2015-2019. Kualitas pelayanan yang diselenggarakan sesuai standar pelayanan yang berorientasi pada pasien merupakan upaya dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas, efisien dan efektif (Keliat, 2006). Lima dimensi mutu yang menjadi dasar untuk mengukur kepuasan pelanggan/pasien menurut Asmuji, (2012) antar lain, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil penelitian Otani, et. al (2009) menyimpulkan bahwa indikator kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang terbaik adalah dimana perawat responsiveness (tanggap), cepat saat dipanggil, ada keinginan perawat untuk menolong bahkan berupaya menghilangkan rasa nyeri pasien kemampuan perawat dalam berkomunikasi serta ada kejelasan dalam memberikan perawatan. Sehingga perawat yang empati mempengaruhi kepuasan pasien Stefanie et. al, (2002).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khosimah et. al, (2011), di Malaysia tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa semua faktor pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pasien. Namun, hanya tiga dimensi kualitas pelayanan (*tangibles,*

jaminan dan empati) yang menunjukkan hubungan signifikan dengan perilaku pasien. Selain itu, tangibles, reliability dan jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Dimensi jaminan dianggap sangat penting dalam mempengaruhi baik kepuasan dan niat perilaku pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Amin dan Nasharuddin, (2013), juga menyampaikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal yang serupa juga ditunjukkan oleh peneliti lainnya (Amrizal et al. 2014; Mongkaren 2013) yang menemukan 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan terhadap word of mouth dan repurchase intention. Dengan menggunakan analisis SEM, penelitian terhadap 369 pasien sebuah rumah sakit universitas di Turki ini memaparkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi emphati dan assurance adalah faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selain kualitas pelayanan yang dirasa mempengaruhi kepuasan pasien, suatu dorongan motivasi dari perawat untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi klien dapat juga mempengaruhi kepuasan pasien. Motivasi adalah tenaga dalam diri individu yang mempengaruhi kekuatan atau mengarahkan perilaku (Marquis & Huston, 2010). Salah satu fungsi manajemen dalam pelayanan keperawatan untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif melalui kemampuan interpersonal manajer dalam memotivasi dan membimbing staf sehingga dapat meningkatkan kinerjanya adalah fungsi pengarahan. Individu/ perawat yang termotivasi, senantiasa berperilaku sesuai dengan sasaran dan tujuan organisasi. Karena motivasi menciptakan energi yang mengilhami, mendorong, mempengaruhi, mendesak, dan menggerakkan seseorang untuk bertindak. (Henderson, 1987) serta menstimulasi dan menopang perilaku Smith et. al, 2002.

Motivasi merupakan bagian dari pengembangan diri (Triton, 2009). Pengembangan diri yang positif akan meningkatkan kinerja secara optimal. Dalam penelitian Persofeni et.al, (2013), menyatakan bahwa remunerasi dan pendapatan yang baik mempengaruhi patugas dalam memberi pealyanan

yang baik dan penghargaan dari manager akan memotivasi perawat untuk bekerja sesuai standar (McClelland, 1971 dalam Marquis & Huston, 2010) menyatakan bahwa orang termotivasi karena tiga kebutuhan dasar yaitu prestasi, afiliasi, dan kekuatan.

Penelitian McClelland ini juga menunjukkan bahwa perawat pada umumnya mempunyai kebutuhan afiliasi yang tinggi. Motivasi timbul dalam diri individu, karena individu mempunyai kesadaran untuk berbuat dan berperilaku setelah individu memahami pekerjaan yang akan dilakukan, (Danim, 2004). Perawat membutuhkan motivasi yang tinggi untuk mendukung kinerja yang baik (Marquis & Huston, 2010) sehingga pasien merasakan suatu kepuasan dari kinerja perawat tersebut. Menurut jurnal yang berjudul "The Relationship between managerial motivation Leadership Nurse Outcomes and Patient Satisfaction (Smith et. al, 2002). Hasil menunjukkan bahwa motivasi manajerial berhubungan negatif dengan perilaku kepemimpinan manager dan kepuasan perawat staf, namun berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Motivasi berhubungan dengan prestasi berhubungan positif dengan perilaku pemimpin. Motivasi pemimpin mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan dari pasien untuk pelayanan yang tulus dari patugasnya dimana patugas hadir secara utuh dan siap melayani dan memberi hatinya untuk memberikan asuhan keperawatan yang sesuai standart dan menurut kaidah yang ada dalam pelayanan, dengan kesadaran akan patugas akan tanggung jawab untuk melayani dan meningkatkan kompetensi, maka akan dapat dirasakan oleh pasien dalam pelayanan keperawatan (Depkes, 2008). Untuk mempertahankan kesediaan pengguna layanan banyak 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) Keliat, 2006.

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. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien. Pelayanan prima diperoleh dengan seringnya mempraktekkan dan diberi pelatihan khusus bagi perawat yang akan memberi pelayanan ke pasien, pelatihan akan bermanfaat saat perawat dilatih dengan monitor khusus (Kusumawardani, 2011).

Amin dan Nasharuddin, (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa suatu rumah sakit dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut. Kualitas pelayanan keperawatan sangat berkaitan dengan perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rafi, et al (2007) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan perilaku caring perawat ($n = 250$; p value 0,000) dan pasien laki-laki lebih puas terhadap perilaku caring perawat dari pada pasien perempuan. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Zavare et. al, (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien diantaranya dipengaruhi oleh informasi yang diberikan oleh perawat, hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, lingkungan fisik, kualitas layanan layanan, ditandai perawat yang caring ke pasien.

Konsep *Caring* dari Kristen M. Swanson Tomey & Aligord, (2014) merupakan teori keperawatan pasien harus dilihat dari individu yang utuh, tidak hanya secara fisik yaitu bagian medis yang dilayani, tetapi perawat harus secara menyeluruh melayani pasien, penuh komitmen dengan meningkatkan kompetensinya tidak hanya dalam berkomunikasi tetapi juga skill ditandai dengan perawat respon terhadap pasien. Perilaku yang peduli, membina hubungan yang saling percaya, memotivasi pasien untuk menerima kondisinya dengan semangat. Pendekatan ke pasien mulai pengkajian fisik sampai dengan psikis, sosial, sehingga perawat fokus kepada asuhan keperawatannya. Melalui respon pasien, perawat memberikan asuhan yang prima dalam mencapai kualitas pelayanan dan kesejahteraan dan kesehatannya. Perawat harus melayani dengan sepenuh hati sama dengan diri

sendiri, karena pasien memberi kepercayaan ke perawat, sehingga perawat harus membuat pasien yakin akan kepercayaannya ke perawat.

Rumah Sakit PGI Cikini adalah salah satu rumah sakit Swasta tertua di Indonesia, yang berdiri pada tahun 1898, terletak di Jl. Raden Saleh No 40, Jakarta Pusat. Dengan tatanan taman yang asri dan nyaman RS PGI CIKINI siap memberikan pelayanan dengan sentuhan kasih. Semua ini didukung oleh para tenaga kesehatan yang ahli, peralatan medis yang lengkap dan patugas yang berpengalaman. Rumah sakit PGI CIKINI senantiasa mengutamakan peningkatan mutu pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit PGI Cikini sebagai rujukan pasien di Jakarta Pusat dan sekitarnya terus melakukan pembenahan. Hal ini sesuai dengan visinya “Pelayanan Kesehatan Holistik Dengan Sentuhan Kasih” dan Misi “Memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien/ masyarakat, pelanggan, yang dilaksanakan berasaskan kemanusiaan yang berdasarkan Ke-Tuhanan Yang Maha Esa sebagai wujud jawaban dan kesaksian Iman, dalam upaya pembangunan dan peningkatan derajat kesehatan yang optimal.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa presentasi jumlah pasien rawat inap di Rumah sakit PGI Cikini Jakarta selama tahun 2016 adalah 57,5% dengan total 6894 pasien dan rata-rata jumlah pasien perbulan 575 pasien. Berarti jumlah pasien rawat inap di rumah sakit PGI Cikini berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepedulian terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain. Mereka tetap dilayani meskipun belum memiliki biaya ataupun surat keterangan miskin. Rumah sakit PGI Cikini juga merupakan rumah sakit ber-type B dan sudah terakreditasi penuh dengan 16 pelayanan lengkap, sehingga tidak ada alasan bagi pasien untuk tidak berobat ke rumah sakit ini.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan

lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan complain dan kritikan dari pasien yang pernah di rawat di rumah sakit PGI Cikini.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/ pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit PGI Cikini, masyarakat beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit melalui media masa lokal, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di rumah sakit PGI Cikini. Hal demikian memberikan indikasi bahwa rumah sakit PGI Cikini yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Berdasarkan hasil survey evaluasi kepuasan pasien oleh komite keperawatan tahun 2015 bulan September-November adalah 78,75 % dibanding tahun 2016 bulan Juli - Desember terjadi penurunan hasil survey kepuasan yaitu 58,17%. Berdasarkan data sekunder hasil wawancara dengan pasien didapatkan penurunan dari kepuasan pasien terjadi karena pasien merasa perawat kurang waktu dalam mendengarkan keluhan pasien dimana perawat terkesan buru-buru dalam melayani pasien dan terkesan perawat kurang perhatian terhadap pasien. Hasil wawancara tidak terstruktur dengan perawat sebanyak 35 orang tentang motivasi perawat dalam memberi layanan ke pasien dalam upaya evaluasi penyebab turunnya hasil survey kepuasan pasien tahun 2016 didapatkan hasil perawat kurang termotivasi dalam bekerja karena kurangnya penghargaan dipenggajian dan tidak ada penghargaan, dari segi pengalaman dan kompetensi perawat. Banyaknya dokumen akreditasi yang diisi di tiap shift mulai assessment jatuh, assessment nyeri yang harus tercatat di catatan terintegrasi

Distribusi penempatan perawat tidak merata terutama perawat pra PK dengan jumlah 35 orang dan perawat PK 1 jumlahnya 57 orang di ruang rawat inap. Hal ini mempengaruhi kualitas layanan karena kompetensi

perawat masih terbatas mempengaruhi mutu asuhan keperawatan. Ditambah lagi di era BPJS saat ini dimana di RS PGI Cikini ada sekitar 75 % pasien yang dikelola adalah jaminan BPJS, tiap prosedur penyakit berbeda beda aturannya menambah beban perawat dalam bekerja dan mempengaruhi mutu asuhan keperawatan.

Pengembangan perawat tiap orang belum merata. Harusnya dapat dibedakan antara yang senior dan junior. Dari data yang diperoleh di pusat pengembangan perawat untuk pelatihan pelayanan prima yang baik dalam peningkatan kualitas dan kepuasan pasien. Pelatihan pelayanan prima telah diberikan pada tahun 2012 kepada semua perawat di rumah sakit PGI Cikini. Namun seiring berjalannya waktu pelayanan prima tidak lagi diterapkan disemua ruangan.

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Intervensi Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dengan Intervening Kualitas Pelayanan dan Motivasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data dari komite keperawatan tahun 2016 bahwa terjadi penurunan tingkat kepuasan pasien dari 78,75 % turun menjadi 58,17 %. Hasil kuesioner kepuasan pasien di rumah sakit PGI Cikini menunjukkan bahwa perawat tidak mempunyai cukup waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, hasil kuesioner motivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan menunjukkan bahwa perawat kurang termotivasi dalam

memberikan pelayanan yang prima karena kurangnya penghargaan dari segi penggajian dan banyaknya dokumen yang harus diisi. Hal ini ditunjang dengan hasil wawancara tidak terstruktur dengan pasien didapatkan data bahwa perawat lambat dalam bersepon terhadap panggilan/ bel pasien, perawat terburu-buru dalam memberikan asuhan keperawatan. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah yaitu: “Bagaimanakah Pengaruh Intervensi Pelayanan Prima, Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Intervening Kualitas Pelayanan dan Motivasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Diketuainya pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dengan intervening kualitas pelayanan dan motivasi perawat di ruang rawat inap rumah sakit PGI Cikini

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Diketuainya pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- b. Diketuainya pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- c. Diketuainya pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap motivasi perawat di rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- d. Diketuainya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- e. Diketuainya pengaruh motivasi perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- f. Diketuainya pengaruh karakteristik umur terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- g. Diketuainya pengaruh karakteristik umur terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta

- h. Diketuainya pengaruh secara simultan (intervensi pelayanan prima, motivasi, umur dan pendidikan) terhadap kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit PGI Cikini Jakarta
- i. Diketuainya perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi pelayanan prima di rawat inap di rumah sakit PGI CIKINI Jakarta
- j. Diketuainya perbedaan kepuasan pasien antara kelompok intervensi dan dan kelompok control

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi kualitas layanan keperawatan di rumah sakit dibuktikan dengan kepuasan pasien yang meningkat
- b. Mengevaluasi motivasi perawat terhadap peningkatan layanan terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Pengembangan Pelayanan Keperawatan

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu *evidence based* manajemen keperawatan yang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan terutama pada pelayanan keperawatan.
- b. Dapat digunakan sebagai motivasi dalam meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit.

1.4.3 Institusi Pendidikan

Memberikan informasi terkait kualitas pelayanan keperawatan dan motivasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yang dapat di aplikasikan dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa khususnya manajemen keperawatan.

1.4.4 Peneliti

Dapat meningkatkan pemahaman dan menambah wawasan bagi peneliti dan pembaca lainnya dalam mengembangkan ilmu manajemen

keperawatan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan motivasi perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian yang dikaji pada penelitian ini pengaruh intervensi pelayanan prima kualitas pelayanan dan motivasi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PGI Cikini Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret s/d Mei 2017, yang dilakukan di rumah sakit PGI Cikini. Metodologi dalam penelitian ini adalah dengan rancangan studi kuantitatif dengan pendekatan SEM.

Penelitian ini dipilih berdasarkan uraian dari latar belakang yang menunjukkan bahwa bagaimana motivasi perawat dapat di tanamkan dan dimiliki oleh para perawat dalam peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit PGI Cikini Jakarta sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.