

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terlepas dari rumah sakit mewah dengan segala plus minusnya, sejatinya kesehatan merupakan hak asasi manusia. Artinya, bahwa setiap orang yang sakit berhak mendapatkan perawatan kesehatan yang dibutuhkan. Secara normatif, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang layak tanpa diskriminatif. Setiap orang juga berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas, serta setiap orang berhak untuk didengar keluhannya.(YLKI, 2011).

Lebih lanjut, pasal 2 UU No.4/2009 tentang rumah sakit menjelaskan penyelenggaraan rumah sakit didasarkan pada nilai kemanusiaan, keadilan, profesionalisme, perlindungan dan keselamatan pasien, persamaan hak, serta mempunyai fungsi sosial. Sementara pasal 32 mengatur hak-hak pasien. (YLKI, 2011).

Namun, seringkali dalam prakteknya penyelenggaraan rumah sakit belum sesuai dengan ketentuan pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan diatas. Dibuktikan masih banyak konsumen yang mengeluhkan kekecewaannya terhadap penyelenggaraan rumah sakit, baik yang disampaikan melalui media (cetak atau online) maupun keluhan melalui lembaga perlindungan konsumen semacam YLKI. (YLKI, 2011).

Berdasarkan pantauan YLKI, keluhan pasien yang disampaikan melalui 5 media cetak (Kompas, Koran Tempo, Media Indonesia, Warta Kota, Suara Pembaharuan) sepanjang tahun 2009 sebanyak 19 kasus. Jumlah ini menurun tajam di tahun 2010 yang hanya menyisakan keluhan pasien di surat pembaca sebanyak 26 kasus. Namun dari segi ragam permasalahan keluhan, terdapat penambahan jumlah. (YLKI, 2011). Dalam tiga tahun terakhir, angka pengaduan konsumen layanan kesehatan ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) rendah. Hanya ada lima sampai tujuh pengaduan per tahunnya. Adapun total angka pengaduan di tahun 2012 sebanyak 602. (YLKI, 2013).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat.

Menurut Yazid (2004: 286), ada enam faktor penyebabnya timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu :1) Tidak sesuai harapan dan kenyataan, 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, 3) Prilaku personel kurang memuaskan, 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang, 5) Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, 6) Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut . Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Berdasarkan data dari ruang VVIP Garaha Waluya RSUD Jombang jumlah pasien dari tahun 2012 sampai 2013 terjadi penurunan jumlah pasien yaitu pada tahun 2012 jumlah pasien 633 orang sedangkan pada tahun 2013 jumlah pasien 599 orang. Dari uraian di atas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang

sejauhmana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang dan kenyataan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Jombang, dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang”**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kegiatan identifikasi masalah untuk mempermudah penelitian. Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang diberikan pada Ruang VVIP Graha Waluya Rumah Sakit Umum Jombang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan di Ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang.
3. Menganalisa kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan di Ruang VVIP Graha Waluya RSUD Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Jombang

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam menentukan kebijaksanaan dimasa akan datang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien.

1.4.2 Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi atau acuan untuk kelengkapannya, serta sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

1.4.4 Bagi Program Studi

Untuk menambah kepustakaan dan memberikan tambahan pengetahuan dan sebagai masukan untuk mengetahui analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.