

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Unit Gawat Darurat adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang pertama kali menangani pasien yang masuk dalam kondisi kritis dan gawat darurat. UGD merupakan ujung tombak atau pintu utama dari suatu rumah sakit untuk menerima pasien yang masuk dengan kondisi gawat darurat dan membutuhkan pertolongan cepat dan tepat (Citra, 2011). Menurut UU. RI. NO. 44. Tahun 2009, Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera untuk tindakan penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut (Herlambang, 2016).

Dalam memberikan pelayanan di UGD membutuhkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Menurut depkes RI (1998) Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit serta dapat menghasilkan keunggulan melalui pelayanan yang bermutu, efisien, dan inovatif.

Menurut Pramono (2008) mutu pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman terlindungi pada diri setiap pasien (melalui lima dimensi mutu) yang sedang menjalani

proses penyembuhan dimana sikap ini diharapkan dapat memberikan perasaan puas pada diri pasien (Triwibowo, 2013).

Menurut Kottler (2000) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk sesuai dengan yang diharapkan (Asmuji, 2011). Zeithalm, Bitner (2013) mendefenisikan kepuasan adalah tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006).

Hasil penelitian di Amerika Serikat tentang kepuasan pasien UGD menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yg berkunjung di UGD diketahui 6 orang (60 %) mengeluhkan tentang pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan yang diharapkan waktu tunggu yang relatif lama, fasilitas /alat yang ada serta pegawai yang masih kurang sementara 4 orang lainnya (40 %) mengatakan ketidakpuasan mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit. (Stuart 2007 dalam Siboro, 2014).

Berdasarkan hasil survei mengenai pelayanan perawat di UGD salah satu Rumah Sakit di Indonesia yang dilakukan pada tanggal 27 september 2010 dengan wawancara langsung dengan pasien, hasil wawancara dari 10 pasien yang berobat di triase UGD, 2 orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dari

pengkajian perawat dalam menanggapi keluhan pasien terhadap penyakit yang dideritanya, 4 orang kurang puas dengan interaksi perawat, 2 orang tidak puas dengan waktu dalam memberikan pelayanan yang kurang seperti memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi tentang penyakitnya, 1 orang mengatakan kurang puas dengan keamanan saat pasien mengalami gelisah (Anggraini 2011 dalam Siboro, 2014).

Rumah Sakit Umum Daerah S. K Lerik Kota Kupang merupakan Rumah Sakit tipe C yang ada di Kota Kupang yang baru berjalan efektif kurang lebih 6 tahun dengan jumlah pasien yang semakin meningkat setiap tahun namun rumah sakit belum memiliki tim audit mutu pelayanan. Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti tentang kepuasan pasien di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang pada 25 Mei 2016 sampai dengan 1 Juni 2016, menunjukan dari 30 responden 20% pasien sangat puas dengan pelayanan petugas pendaftaran di UGD, 30% puas dengan kecepatan dokter dan perawat dalam menangani pasien, 16,6%, cukup puas dengan komunikasi perawat UGD, 23,3% tidak puas dengan fasilitas yang ada di UGD dan 10%, Sangat tidak puas dengan kenyamanan di UGD.

Pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti selama bekerja kurang lebih 6 tahun pada UGD Rumah Sakit S.K Lerik Kota Kupang, banyak fenomena yang terjadi. Banyak pasien yang komplain baik secara lisan maupun tulisan (kotak saran), baik secara langsung maupun tidak langsung, via telpon (*Call Center* Rumah Sakit dan *Call Center* Walikota

Kupang) mengenai pelayanan di UGD antara lain: pelayanan perawat yang kurang ramah, waktu tunggu lama, prosedur administrasi yang berbelit – belit, persediaan obat – obat yang kurang lengkap. Di samping itu belum pernah dilakukan penelitian terkait tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD S.K Lerik Kota Kupang, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.

B. Rumusan Masalah

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan di UGD menjadi tolak ukur dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perawat UGD dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan profesional untuk mencapai tujuan dan harapan pasien selama menjalani perawatan. Berdasarkan data pengamatan dan hasil survei pendahuluan bahwa masih ada pasien yang kurang puas dan komplain tentang pelayanan UGD. Rumah sakit belum memiliki tim audit mutu keperawatan sehingga manajemen rumah sakit kurang mampu mengevaluasi ketidakpuasan dan komplain yang berasal dari pasien. Di samping itu belum pernah dilakukan penelitian terkait tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD S. K Lerik Kota Kupang. Fenomena ini mendorong peneliti untuk meneliti “Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran mutu pelayanan keperawatan di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- b. Diketahui gambaran kepuasan pasien di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- c. Diketahui hubungan antara *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien UGD RSUD. SK. Lerik Kota Kup RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- d. Diketahui hubungan antara *Responsiveness* (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- e. Diketahui hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- f. Diketahui hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- g. Diketahui hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.
- h. Diketahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD S.K LERIK.
 - a. Sebagai data untuk pencapaian indikator mutu pelayanan keperawatan.
 - b. Sebagai pengembangan Rumah Sakit dalam peningkatan mutu dalam pelayanan keperawaataan.
 - c. Sebagai pengembangan profesi, (*Continuing Nursing Education*), kepada perawat.
2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai data untuk penelitian selanjutnya mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien
3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan peneliti tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di UGD RSUD S.K Lerik Kota Kupang Propinsi NTT, dimulai pada tanggal 20 Agustus – 20 September 2016 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di UGD RSUD S.K LERIK “. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel yang digunakan adalah Pasien yang berkunjung di UGD RSUD S.K Lerik

Kota Kupang dengan teknik pengambilan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 194 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner.