

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sumber pemberi jasa pelayanan kesehatan. Saat ini permintaan akan pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) sejak tanggal 1 Januari 2014 yang lalu, maka setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya (Peraturan Menteri Kesehatan No. 28, 2014).

Peningkatan permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan menjadi salah satu penyebab pihak- pihak swasta melirik rumah sakit sebagai lahan bisnis. Hal ini terlihat dari banyaknya pendirian rumah sakit swasta di Indonesia pada tahun 2013 yaitu sebanyak 724 rumah sakit (Kementrian Kesehatan Indonesia, 2014). Banyaknya pilihan rumah sakit, menyebabkan pasien dapat dengan leluasa memilih rumah sakit yang diinginkan sehingga persaingan antar rumah sakitpun semakin tinggi. Untuk menghadapi persaingan antar rumah sakit, maka pihak manajemen perlu memperhatikan kualitas mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pasien (Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan, 2008). Kepuasan pasien merupakan salah satu

indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit dikatakan kurang, jika banyaknya pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien harus segera diatasi, jika tidak maka dapat berakibat kepada penurunan jumlah kunjungan rumah sakit. Pelanggan merupakan nafas kehidupan atau aset dari setiap organisasi, jika jasa suatu organisasi tidak disukai pelanggan maka organisasi itu akan mati. Begitu juga halnya dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien akan mencari rumah sakit lain yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapannya (Anjaryani, 2009 dalam Sitorus dan Panjaitan, 2011).

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa, dalam hal ini adalah sumber daya manusia di rumah sakit. Sebanyak 70 % kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki. Perawat merupakan salah satu profesi yang menjadi sumber daya manusia di rumah sakit yang berperan besar dalam menentukan baik buruknya mutu pelayanan di rumah sakit (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Otani et al (2010) terhadap 14.432 pasien didapatkan bahwa secara keseluruhan variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel pelayanan staf, proses admisi, pelayanan dokter, dan ruangan. Perawat adalah suatu profesi yang mengkhususkan pada upaya penanganan dan perawatan pasien. Fungsi perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan dan pendidikan

kesehatan kepada pasien baik dalam keadaan sakit maupun sehat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan yang optimal. Perawat harus bisa melayani pasien dengan baik, menghargai dan bersikap *caring* kepada pasien (Perry, 2008, Triwibowo, 2013).

Perawat menghabiskan waktunya 24 jam bersama pasien, mulai dari pemberian asuhan keperawatan dasar seperti kebersihan dan ambulasi sampai dengan asuhan keperawatan yang berkolaborasi dengan tenaga medis lainnya. Tingginya intensitas interaksi antara perawat dengan pasien menyebabkan pelayanan keperawatan ini menjadi indikator dari bermutu atau tidaknya pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit khususnya di ruang rawat inap (Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan, 2008).

Perawat merupakan salah satu penggerak mutu dan kualitas layanan di rumah sakit yang diwujudkan melalui pelayanan prima (Perry, 2008). Pelayanan prima sangat penting dilaksanakan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien karena selain berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan, pelayanan prima juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien untuk datang kembali berobat di rumah sakit tersebut. Perusahaan jasa terbesar seperti Disneyworld juga menggunakan pelayanan prima dalam memenangkan hati pelanggannya sehingga membuat mereka tetap bersaing di pasaran sampai saat ini (Aziz dan Wahidin, 2010).

Pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudy (2014) merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberi nilai tambah agar dapat memenuhi atau dapat melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima dalam konteks

pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitasnya kepada rumah sakit.

Pelayanan prima memiliki 4 karakteristik, yaitu: mudah dan cepat, keterbukaan, perhatian kepada kebutuhan, dan keakraban. Jika keempat karakteristik itu diaplikasikan dalam pemberian pelayanan kepada pasien maka akan menekan terjadinya keluhan, karena pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Daryanto & Setyobudi, 2014).

Pemberian pelayanan prima juga harus didukung dengan pribadi yang prima yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Seseorang dikatakan memiliki pribadi prima jika tampil ramah, tampil sopan dan penuh hormat, tampil yakin, tampil rapi, tampil ceria, senang memaafkan, senang bergaul, senang belajar dari orang lain, senang pada kewajaran dan senang menyenangkan orang lain (Daryanto & Setyobudy, 2014).

Brata (2003, dalam Nadzaria, 2014) mengatakan keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan pemberi layanan dalam pemilihan konsep pendekatan yang dikenal dengan konsep A 6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*).

Gibson (1997, dalam Kurniadi 2013) menyatakan bahwa penerapan pelayanan prima dapat dipengaruhi oleh 3 kelompok variabel yaitu variabel individu yang terdiri dari: kemampuan dan keterampilan, latar belakang individu, tingkat sosial, pengalaman, umur, etnis, jenis kelamin, variabel organisasi terdiri dari: sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, desain pekerjaan, supervisi, dan control sedangkan variabel terakhir adalah variabel psikologis meliputi: persepsi, sikap, belajar, kepribadian, dan motivasi.

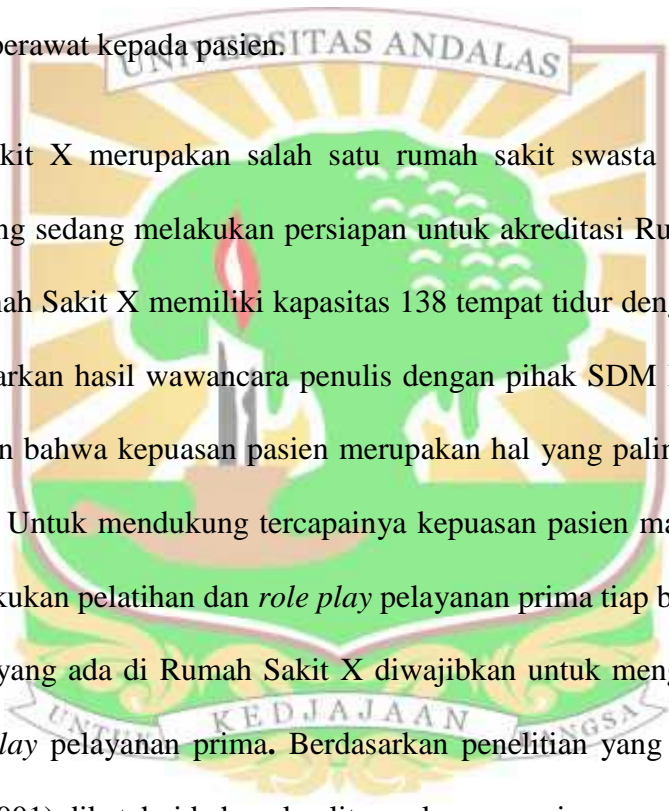
McSherry et al (2012) menyatakan bahwa pelayanan prima tidak dapat terlaksana jika tidak adanya dukungan dan kerja sama dari pihak manajemen. Untuk itu dukungan dari pihak manajemen dalam bentuk pelaksanaan supervisi sangat diperlukan demi terlaksananya pelayanan prima oleh perawat pelaksana. Supervisi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan secara langsung dan berkala oleh atasan terhadap penerapan pelayanan prima yang dilakukan perawat pelaksana dan jika ditemukan masalah pada saat penerapan pelayanan prima kepada pasien maka atasan akan segera memberikan bantuan yang bersifat langsung guna mengatasi permasalahan tersebut (Suarli dan Bahtiar, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Langingi, Kandou, dan Umboh (2015) memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara supervisi kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana. Hal ini dikarenakan selama kepala ruangan melaksanakan supervisi kepada perawat pelaksana, kepala ruangan selalu menuntun serta membimbing perawat yang melaksanakan asuhan keperawatan.

Motivasi merupakan karakteristik psikologis manusia yang berpengaruh terhadap tingkat komitmen seseorang (Suarli & Bahtiar, 2010). Semakin baik motivasi yang dimiliki seorang perawat maka semakin baik pula pelayanan prima yang diberikannya kepada pasien. Buheli (2012) menyatakan bahwa motivasi berkaitan erat dengan dorongan yang kuat untuk melakukan setiap pekerjaan dengan hasil yang optimal. Faktor-faktor seperti kepuasan terhadap gaji dan insentif yang diterima, kedudukan dan kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong tenaga perawat untuk bekerja lebih baik sehingga kinerjanya lebih baik pula. Berbeda halnya dengan perawat yang tidak memiliki motivasi tinggi maka ia tidak memiliki hasrat untuk bekerja semaksimal mungkin serta bersikap apatis terhadap tugasnya yang mengakibatkan kinerjanya kurang baik.

Teori dua faktor merupakan teori motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg yang menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yaitu faktor pemuas kerja yang disebut juga dengan faktor motivator dan faktor ketidakpuasan kerja yang disebut juga dengan faktor *hygienis*. Faktor motivator berasal dari kondisi intrinsik pekerjaan yaitu prestasi, promosi dan kenaikan pangkat, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, penghargaan, tanggung jawab, keberhasilan dalam bekerja, dan kemungkinan berkembang. Faktor *hygienis* berasal dari kondisi ekstrinsik pekerjaan yang terdiri dari gaji, kondisi kerja, jaminan pekerjaan, prosedur perusahaan, kebijakan perusahaan, kualitas supervisi, hubungan dengan supervisor, hubungan dengan rekan sejawat, hubungan dengan bawahan, serta status.

Imbalan ekstrinsik dan intrinsik dapat digunakan untuk memotivasi prestasi kerja perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien (Gibson, 1997). Pernyataan yang berbeda diungkapkan oleh Dharmawansyah (2013) yang menyatakan bahwa variabel kompensasi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja perawat. Penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa puas tidaknya perawat terhadap imbalan yang diberikan rumah sakit tidak mempengaruhi kualitas pelayanan prima yang akan diberikan perawat kepada pasien.



Rumah Sakit X merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di kota Padang yang sedang melakukan persiapan untuk akreditasi Rumah sakit versi 2012. Rumah Sakit X memiliki kapasitas 138 tempat tidur dengan BOR 42,87 %. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak SDM Rumah Sakit X mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hal yang paling utama dalam pelayanan. Untuk mendukung tercapainya kepuasan pasien maka pihak SDM telah melakukan pelatihan dan *role play* pelayanan prima tiap bulannya. Setiap karyawan yang ada di Rumah Sakit X diwajibkan untuk mengikuti pelatihan dan *role play* pelayanan prima. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hadjam (2001) diketahui bahwa kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh perawat setelah mendapatkan pelatihan lebih tinggi dari pada kualitas yang diberikan perawat sebelum mendapatkan pelatihan.

Rumah Sakit X senantiasa melakukan usaha-usaha untuk membudayakan pelayanan prima, selain memberikan pelatihan kepada karyawan, SDM juga membekali setiap karyawan dengan pin yang dapat memotivasi perawat untuk

memberikan pelayanan yang optimal. Namun demikian dalam aplikasinya masih saja ada kendala, hal ini terlihat dari masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

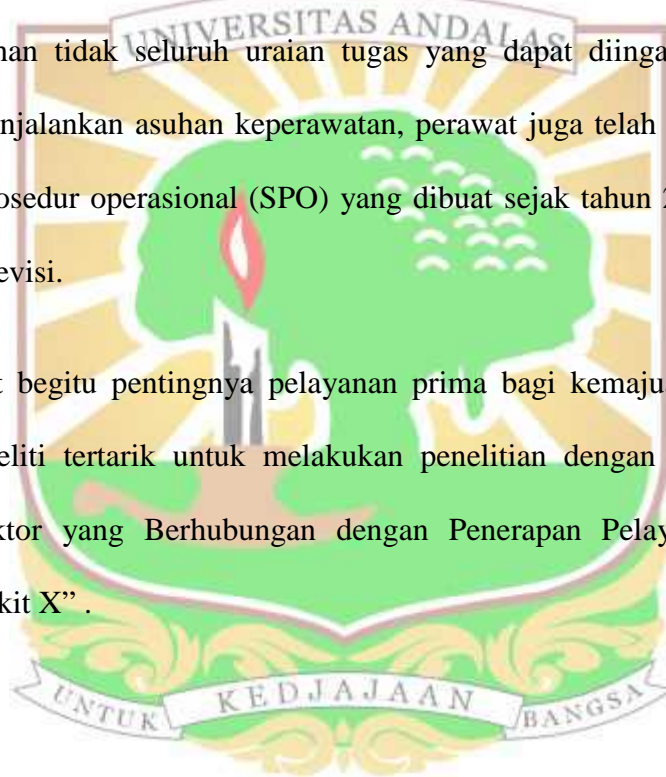
Data yang diperoleh dari bagian mutu rumah sakit pada bulan Juli tahun 2015 menyatakan bahwa indikator tercapainya pelayanan prima dari segi respon perawat di Rumah Sakit X dikatakan tercapai jika respon perawat dibawah 3 menit sebanyak 90 %, namun dari rekaman *nurse call* pada bulan Juni 2015 didapatkan waktu respon perawat yang kurang dari 3 menit sebanyak 79,4 %, sedangkan respon perawat di atas 3 menit sebanyak 20,6 %. Kuisisioner kepuasan pasien rawat inap pada bulan Juni tahun 2015 ditemukan sebanyak 25,6 % kuisisioner menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit X dan 12 % dari kuisisioner tersebut mengeluhkan tentang keramahan perawat.

Rumah Sakit X memiliki perawat yang hampir 80 % berada pada usia dewasa awal dengan masa kerja kurang dari 3 tahun. Pelaksanaan supervisi di Rumah Sakit X belum maksimal, hal ini terlihat dari tidak adanya jadwal supervisi dan laporan pelaksanaan supervisi dari kepala ruangan. Wawancara yang dilakukan dengan bagian SDM Rumah Sakit X menyatakan bahwa selain menerima gaji bulanan, karyawan juga menerima pembagian jasa usaha tahunan (sekali dalam setahun). Selain itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, SDM memiliki program pemberian *reward* berupa uang kepada perawat atau bidan yang memberikan pelayanan prima setiap bulannya.

Namun program tersebut saat ini belum berjalan rutin terkait terbatasnya tenaga SDM yang melakukan pemantauan di lapangan.

Perawat di Rumah Sakit X telah dibekali uraian tugas oleh SDM sebelum memberikan pelayanan kepada pasien. Dari 5 orang perawat yang peneliti wawancarai mengatakan telah mengetahui uraian tugasnya masing-masing, namun uraian tugas dalam bentuk tertulis hanya disimpan oleh SDM dan rekapannya tidak diserahkan kepada masing-masing perawat sehingga ada kemungkinan tidak seluruh uraian tugas yang dapat diingat oleh perawat. Dalam menjalankan asuhan keperawatan, perawat juga telah dibekali dengan standar prosedur operasional (SPO) yang dibuat sejak tahun 2013 dan belum pernah direvisi.

Mengingat begitu pentingnya pelayanan prima bagi kemajuan rumah sakit, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit X” .



1.2 Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Muninjaya, 2004). Penurunan kualitas pelayanan akan berdampak kepada penurunan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit yang pada akhirnya akan mengurangi jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Salah satu

carameningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan pemberian pelayanan prima yang berfokus kepada pasien.

Pelayanan yang berfokus kepada pasien dapat menekan keluhan terhadap rumah sakit tersebut. Perawat adalah orang yang 24 jam senantiasa berada bersama Pasien sehingga dalam memberikan pelayanan perawat dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak perawat yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan aspek- aspek pelayanan prima. Belum maksimalnya pemberian pelayanan prima di suatu rumah sakit dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Faktor- faktor apa sajakah yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima di Rumah Sakit X.

1.3 Tujuan Penelitian

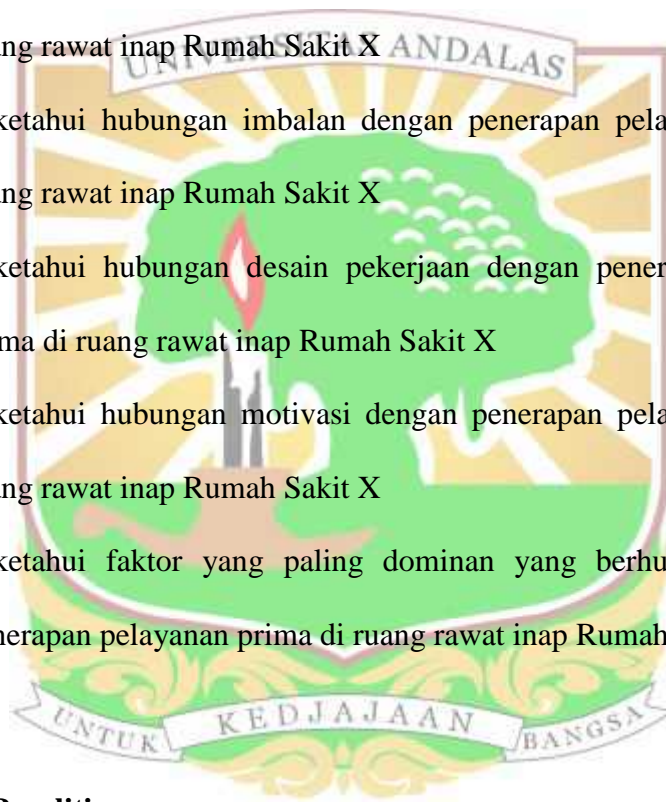
1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor- faktor yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- b. Diketahui distribusi frekuensi supervisi di ruang rawat inap Rumah Sakit X

- c. Diketahui distribusi frekuensi imbalan di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- d. Diketahui distribusi frekuensi desain pekerjaan di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- e. Diketahui distribusi frekuensi motivasi di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- f. Diketahui hubungan supervisi dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- g. Diketahui hubungan imbalan dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- h. Diketahui hubungan desain pekerjaan dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- i. Diketahui hubungan motivasi dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X
- j. Diketahui faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan penerapan pelayanan prima di ruang rawat inap Rumah Sakit X.



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan penerapan pelayanan prima. Dengan diketahuinya faktor- faktor yang dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima maka diharapkan pihak manajemen dapat

meminimalisir faktor- faktor tersebut, sehingga pelayanan prima dapat dilaksanakan dengan maksimal dan kepuasan pasien terpenuhi.

1.4.2 Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman oleh perawat dalam memberikan asuhan pelayanan prima kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencegah terjadinya keluhan.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian berikutnya tentang upaya manajemen dalam menerapkan pelayanan prima sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien.

