BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia, baik masyarakat, swasta maupun pemerintah. Salah satu tujuan dari pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tercantum jelas cita-cita bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia. Tujuan nasional tersebut adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi serta keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan nasional tersebut diselenggarakanlah upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan suatu rangkaian pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu, termasuk di antaranya pembangunan kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan

sebagai komitmen nasional yaitu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pemerintah harus menyiapkan Lembaga pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, balai pengobatan, puskesmas, klinik, pos-pos pelayanan kesehatan lainnya untuk memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat Indonesia yang optimal.

Salah satu lembaga kesehatan yang menangani masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif,* serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan lainnya. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal, menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Hal tersebut sebagai *akuntabilitas* rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Pada umumnya pengguna jasa rumah sakit (pasien) menginginkan pelayanan yang mudah dan cepat, namun yang terjadi adalah sebaliknya. Para pasien banyak mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebagian besar rumah sakit pemerintah. Kepuasan pasien akan tercapai apabila kinerja rumah sakit tersebut sesuai dengan harapan

pasien. Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan mutu pelayanan.

Mutu pelayanan dikatakan baik atau dipersepsikan baik jika pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien, maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang baik atau memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu jasa dipersepsikan sebagai mutu yang tidak baik atau tidak memuaskan.

Mutu pelayanan keperawatan yang baik merupakan harapan seluruh pasien. Gillies (2006) mendefinisikan mutu perawatan adalah aplikasi pengetahuan medis yang tepat bagi perawatan pasien menyeimbangkan resiko yang melekat pada intervensi keperawatan dan keuntungan yang diharapkan dari intervensi keperawatan. Menurut Depkes (2008) pelayanan keperawatan bermutu apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai standar yang ditetapkan. Jadi dapat disimpulkan mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan keperawatan sesuai standar, melebihi harapan dan menimbulkan kepuasan, kenyamanan serta keselamatan pasien. Namun saat ini banyak ditemukan permasalahan terkait mutu pelayanan keperawatan.

Pelayanan keperawatan juga bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Perawat sebagai salah satu ujung tombak pelayanan rumah sakit yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Jadi pelayanan keperawatan juga harus bermutu agar bisa mencapai kepuasan pasien.

Salah satu usaha meningkatkan pelayanan keperawatan agar bisa kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan keperawatan dengan metoda profesional. Kebanyakan pelayanan keperawatan rumah sakit masih bersifat tradisional atau metoda fungsional. Akibatnya pelayanan keperawatan tidak komprehensif, masih berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, mengabaikan aspek psikososial. Pada hal aspek ini sangat mempengaruhi kesehatan fisik, proses pemulihan dan kepuasan pasien dan keluarganya. Bila diadakan perubahan pada metoda pelayanan keperawatan, dari yang tradisional (fungsional) menjadi yang pelayanan keperawatan dengan metoda profesional, akan mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yang akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan keluarganya.

Kualitas mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit bergantung pada keterampilan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan praktek keperawatan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Sampai saat ini para ahli dibidang kesehatan dan keperawatan berusaha meningkatkan: mutu diri, profesi, peralatan keperawatan, kemampuan manajerial keperawatan dan mutu asuhan keperawatan (Potter dan Perry, 2005).

Rumah Sakit Bhayangkara Makassar adalah salah satu instansi pelayanan publik yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Walau demikian Rumah sakit Bhayangkara masih di bawah Instansi Kepolisian Pusat tetapi juga melayani peserta BPJS dan Masyarakat

Umum. Jika dilihat dari segi Lokasi, Sejarah dan pesaing, Rumah Sakit Bhayangkara Makassar merupakan rumah sakit yang memiliki cukup banyak pesaing terdekat dengan fasilitas dan area yang luas

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tiga Tahun Terakhir Di Rumah Sakit Bhayangkara makassar

Status Pengunjung	2017	2018	2019
Pasien Dinas	3,324	6,053	6,982
Keluarga	3,250	5,227	5,990
Umum	13,674	13,553	18,863
JKN	98,629	85,799	87,754
Jumlah	118,877	110,632	119,589

Sumber : RS Bhayangkara 2020

Berdasarkan data pada tabel tersebut ditahun 2019 terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien di rumah sakit Bhayangkara Makassar. Data tersebut mengindikasikan tingkat pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung adalah keluarga dan pasien itu sendiri. Beberapa pelayanan yang dapat dirasakan oleh keluarga pasien antara lain tempat tunggu, tempat pemeriksaan pasien, apotik, tempat pembayaran, ruang konsultasi, dan lain-lain. Bagi Pasien itu sendiri mendapat pelayanan langsung terhadap kondisi kesehatannya. berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018, dari beberapa pelayanan tersebut diatas, ada beberapa keluarga pasien dan pasien itu sendiri yang mengeluhkan akan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Antara lain ada beberapa pasien dan keluarga yang tidak mengetahui letak pembayaran, tempat apotik, petugas yang melayani, biaya lain yang dibebankan tanpa

penjelasan. Selain itu, juga ada yang mengeluhkan tata cara untuk memasukkan pasien. Rumah Sakit Bhayangkara makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat (S, Tamsah,and Feral 2019).

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pasien rawat jalan Rumah sakit Bhayangkara Makassar pada semester II menunjukkan hasil IKM 3,03 kategori baik. Walau secara umum hasil IKM rawat jalan tahun 2020 lalu masih dalam kategori baik namun juga masih didapatkan beberapa unsur yang belum maksimal. Berikut hasil rata-rata unsur-unsur penilaian survei kepuasan pasien Rumah sakit Bhayangkara Makassar pada tahun 2020, dapat dilihat di tabel 2.

Tabel 2
Hasil Unsur-Unsur Penilaian Survei Kepuasan Semester II Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Bhayangkara Makassar Pada Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,00
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu Pelayanan	2,48
U4	Biaya/tarif	2,98
U5	Produk Layanan	3,33
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28
U7	Perilaku Pelaksana	3,38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03
U9	Sarana dan Prasarana	3,23

Tabel diatas menunjukkan nilai unsur interval IKM tertinggi didapat dari unsur perilaku pelaksana yaitu 3,38 dan terendah pada waktu pelayanan 2,48. Hasil obesrvasi menunjukkan penyebab waktu layanan

terkadang menjadi lama akibat Sumber Daya Manusia yang terbatas untuk melayani banyak pasien.

Salah satu bagian pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara makassar adalah pelayanan pada pasien jantung di Poliklinik Jantung. Penyakit jantung merupakan salah satu penyakit yang mempunyai angka kematian di Indonesia yang cukup signifikan yaitu sekitar 20 – 30 %. Menurut data Riskesdas Tahun 2018 angka prevalansi penyakit jantung koroner di Sulawesi Selatan mencapai 2,9 %, menunjukkan bahwa tingginya angka kejadian penyakit jantung di Sulawesi Selatan. Data kunjungan pasien penyakit jantung dipolilinik jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar yang diperoleh dari Sistem Informasi Rumah Sakit Bhayangkara makassar tahun 2019 yaitu 7.147 orang. Data tersebut menunjukkan tingginya penderita jantung di Makassar yang datang berobat di poliklinik jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar.

Poliklinik Jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar merupakan salah satu fasilitas pelayanan jantung yang menjadi andalan di Rumah Sakit Bhayangkara makassar bahkan hadir untuk menjawab fenomena tingginya angka penyakit jantung koroner. Poliklinik tersebut merupakan tempat pelayanan pasien jantung yang mempunyai fasilitas penunjang, metode pemeriksaan yang canggih serta ketersediaan sumber daya manusia terus mengalami kemajuan.

Poliklinik Jantung yang merupakan salah satu instalasi pelayanan yang dikhususkan pada pelayanan jantung mempunyai unit pelayanan unit gawat darurat, poliklinik, pemeriksaan diagnostik dan *intervensi non*

invasive, ruangan operasi, ruangan ICU, perawatan intensif (CVCU dan HCU) serta perawatan intermediate. Namun, permasalahan timbul ketika masyarakat masih mengeluhkan dan mempermasalahkan kualitas pelayanan yang diperoleh terutama bagi pasien jantung yang berobat atau mendapat pelayanan di poliklinik yang dianggap masih kurang optimal.

Pasien mengharapkan pelayanan perawat yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien, tapi kenyataannya keinginan pasien terkadang tidak sesuai dengan apa diharapkan. Seperti pada pelayanan perawat poliklinik dimana pasien masih banyak mengeluhkan masih lamanya waktu tunggu pasien yang sejak mulai datang kerumah sakit sampai dilayanai atau sampai diperiksa oleh dokter, dan juga terkait sistem administrasi yang masih berbelit-belit yang dirasakan sangat melelahkan terutama bagi pasien jantung.

Menurut Standar Pelayanan Minimal (SPM) Depkes 2008 waktu tunggu yaitu < 1 jam 30 menit. Hasil survei pendahuluan waktu tunggu di instalasi rawat jalan pada poliklinik jantung yang dilakukan Rumah Sakit Bhayangkara makassar pada awal tahun 2021 menunjukkan 1 jam 58 menit. Hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara makassar masih belum memenuhi standart. Sehingga masyarakat menganggap bahwa pelayanan masih kurang optimal. Selain itu sarana dan prasarana poliklinik jantung mempunyai dua ruangan periksa, satu ruangan *treadmill test*, dan ruangan pemeriksaan EKG serta *echokardiografi*, serta satu ruangan konsul dokter ahli. Akan tetapi keadaan tersebut tidak ditunjang dengan ketersediaan

sumber daya manusia yang dimiliki oleh poliklinik jantung. Poliklinik jantung memiliki SDM yaitu dokter spesial jantung 4 orang, BTKV 1 orang, dan perawat 2 orang. Jumlah perawat yang terbatas yang harus berkoordinasi dengan dokter spesialis dan tenaga kesehatan lainnya, dibutuhkan pengetahuan yang ektra untuk meningkatkan kualitas perawat.

Data pengunjung pasien ke poliklinik jantung di rumah sakit Bhayangkara Makassar pada tahun 2019 sebanyak 7.447 pasien sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 5.104 pasien yang disebabkan karena adanya kebijakan pembatasan pasien pada awal maret 2020, karena efek dari pandemi *covid-19* sebelum terjadi pandemi masih terjadi kenaikan jumlah pasien pada tahun 2020 pada periode januari-februari menunjukkan rata-rata sebesar 17 % pasien per bulan. survei awal peneliti 1 bulan terakhir di poliklinik jumlah kunjungan rata-rata perhari menunjukkan 40-60 orang kunjungan. Data tersebut jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan tersebut tidak sebanding dengan jumlah tenaga yang tersedia terutama tenaga perawat yang hanya berjumlah 3 orang tidak sesuai dengan jumlah ruangan yang ada di poliklinik jantung. Keadaan tersebut membuat pelayanan petugas dipoliklinik jantung tidak maksimal dan akan mempengaruhi kualitas layanan. Pasien banyak mengeluhkan waktu yang cukup lama untuk dilayani, dokter ahli hanya 1 orang yang bertugas tiap hari.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap

pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu, sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pasien.

Meningkatnya intensitas keluhan/komplain yang diterima pihak rumah sakit juga mengindikasikan adanya masalah pada mutu pelayanan keperawatan yang berakibat ketidak puasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan terutama di ruang poliklinik Jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar. Selain itu Pelayanan di poliklinik Jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar dihadapkan dengan tantangan persaingan dan lingkungan yang kompetitif terutama dengan beberapa rumah sakit swasta yang sudah memberikan atau memiliki pelayanan jantung yang canggih dan berkualitas pula.

B. Rumusan Masalah

Untuk menjawab dan membuktikan opini buruk di masyarakat, dan menjawab sumber keluhan yang ada serta untuk menghadapi persaingan di masa yang akan datang, maka perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas SDM terutama perawat khususnya pada pelayanan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Bhayangkara makassar apakah sesuai dengan harapan masyarakat yang diukur melalui tingkat kepuasan mereka pada pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk menelitih tentang:

“Bagaimana gambaran kualitas perawat dalam pemberian pelayanan pasien di poliklinik jantung rumah sakit Bhayangkara Makassar?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kualitas perawat dalam pemberian pelayanan pasien di poliklinik jantung Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Akedemik :
   a. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai salah satu sumber bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa dan masyarakat luas khususnya yang terkait dengan pelayanan di poliklinik jantung Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
   b. Hasil penelitian ini memberi gambaran atau informasi bagi pembaca dan peneliti berikutnya serta dapat dijadikan sebagai referensi, rujukan untuk penelitian baik untuk penelitian yang sejenis maupun yang tidak sejenis.
2. Manfaat Praktis terutama Bagi RS Bhayangkara makassar
   a. Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan informasi bagi rumah sakit utamanya di poliklinik jantung Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

b. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.