

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin kompetitif, dunia bisnis saat ini mencetak perkembangan yang semakin lama semakin baik, khususnya dibidang jasa. Dan salah satu jenis industry jasa yang memang terbukti perkembangannya adalah industri rumah sakit.

Setiap organisasi dan semua elemen-elemen dalam organisasi harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa, oleh karena itu peningkatan kualitas kinerja rumah sakit perlu terus menerus dilakukan.

Untuk mencapai hal tersebut di atas diperlukan strategi pemasaran yang fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, kesatuan tujuan dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan. Dan untuk mengetahui hal tersebut diatas telah memenuhi harapan konsumen apa belum, perlu dilakukan evaluasi dari pelanggannya. (Fandy Tjiptono. 2006).

Ritha (2007) Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat

terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang selalu berubah.

Pihak rumah sakit memang harus pintar-pintar dalam merancang sebuah system pelayanan yang baik agar bisa menarik perhatian masyarakat, dalam hal ini yang memang berpengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit adalah seorang perawat. maka dari itu harapan besar dari seorang pasien adalah perhatian ekstra dari seorang perawat.

Mulyaningsih (2011) Di Indonesia tuntutan konsumen untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik dan optimal telah dipayungi dengan Undang-Undang (UU) No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. UU tersebut efektif diberlakukan pemerintah sejak tanggal 20 April 2000. Undang-undang ini mengatur dan melindungi mereka dari rendahnya kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Dan produsen bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang ataupun jasa yang dihasilkannya. Artinya; Para produsen jasa kini tidak dapat sembarangan memberikan pelayanan, karena mereka dengan mudahnya dapat dimasukkan ke dalam penjara oleh konsumennya sendiri. (Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. p. 168).

Pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan harapan semua orang sehingga rumah sakit sebagai penyedia layanan keperawatan dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya. Ada tiga area tanggung jawab mutu dalam pelayanan keperawatan yang harus menjadi perhatian utama pada setiap organisasi

keperawatan pasien, praktisi dan profit /pembiayaan. Untuk area pasien, mutu digambarkan dengan asuhan keperawatan, praktisi digambarkan dengan penampilan kinerja perawat, serta profit digambarkan dengan pembiayaan keperawatan. (direktorat bina pelayanan keperawatan, 2008). Dengan demikian seorang perawat memang harus memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien.

Tuntutan profesi yang harus dijalani oleh seorang perawat bukan semata pelayanan biasa atau sekedarnya tetapi harus sesuai dengan norma dan undang-undang yang berlaku, karena pelayanan keperawatan dalam hal ini memang harus sesuai dengan ilmu pengetahuan yang telah ditempuh oleh seorang perawat. perawat berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki permasalahan kesehatan yang beragam dari keluhan ringan sampai pada keluhan yang memerlukan penanganan khusus.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*.(Anjaryani, 2009)

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung

pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya yang konsisten.

Dalam sebuah rumah sakit biasanya terdiri dari banyak jenis pelayanan diantaranya: pelayanan administrasi management rumah sakit, pelayanan penunjang medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan rekam medis dan yang paling penting adalah pelayanan keperawatan intensif, karena layanan perawat baik dan telaten adalah yang paling dibutuhkan seorang pasien.

Perawat yang seharusnya bertugas memberikan pertolongan kepada setiap pasien yang datang dan harus memeriksa pasien secara baik-baik dan tidak dibenarkan untuk menolak pasien tanpa kecuali. Tapi tidak seperti apa yang dialami oleh saudara Burdha. Anaknya mengalami perbesaran di kepala (hydrocephalus) yang pada saat itu sedang mengalami gejala flu dan demam. Ketika dibawa ke RSUP Nusa Tenggara Barat, pihak rumah sakit saat itu tidak memberikan penanganan yang baik (tidak diberi infus ataupun obat) malah di bilang bahwa anak tersebut idiot. (www.tempo.co. 11/09/2013).

Sama halnya dengan apa yang dialami bapak Max Rudolf, yang sejaak pukul 07:15 duduk diruang tunggu laboratorium patologi klinis rumah sakit Kristen Indonesia, padahal baru dibuka pukul 08:00. Sengaja datang awal agar dilayani dengan cepat, setelah pukul 08:00 ternyata laboratorium belum juga dibuka. Sampai pada pukul 13:00 baru dibuka, dikarenakan para karyawan rumah sakit sedang menggelar unjuk rasa. (www.tempo.co. 10/09/2013)

Dari pemaparan kasus diatas, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit melalui seorang perawat dinilai rendah. Pelayanan yang

dilakukan perawat dalam lembaga tersebut tidak sesuai dengan tujuan yang diadakan lembaga. Jadi perawat seakan enggan memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari setiap perawat sehingga berakibat pada pelayanan rumah sakit yang kurang baik.

Pentingnya suatu pelayanan keperawatan dalam sebuah rumah sakit dapat dilihat pada penelitian yang dilakukan oleh Evi Jayanti dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat INAP “. Dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan yang diterima oleh pasien.

Pada kenyataannya, pelayanan keperawatan yang baik seperti halnya yang diungkap Depkes RI (dalam Evie Jayanti 2012 :56) bahwa aspek perhatian, penerimaan, tanggung jawab, komunikasi, dan kerjasama mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil perhitungan statistic tersebut, kiranya aspek-aspek tersebut sudah terjadi di RS Panti Wilasa “Dr Cipto”.

Berprofesi sebagai seorang perawat memang dituntut untuk selalu memperhatikan apapun keluhan dari pasien dan secara tidak langsung harus memiliki rasa kasih sayang, rasa iba, dan rasa simpati terhadap keadaan yang dialami seorang pasien, guna untuk memberikan persembahan serta motivasi yang positif agar seorang pasien merasa nyaman dalam pelayanan dirumah sakit tersebut.

Dalam kamus psikologi dijelaskan bahwa simpati merupakan satu sikap emosional dicirikan oleh perasaan ikut merasa terhadap pribadi lain yang mengalami satu pengalaman emosional. sesuai dengan pengertian tersebut terbukti bahwa

seorang perawat memang harus memiliki perasaan simpati terhadap keadaan pasien demi untuk memberikan pelayanan yang baik dari berbagai keluhan yang dialaminya.

Pelayanan keperawatan yang bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperhatikan sikap *caring* kepada pasien. Dalam membarikan pelayanan, perawat hendaklah menggunakan keahlian, kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, membarikan harapan, selalu berada disamping pasien dan berkemampuan untuk memberikan rasa simpati serta rasa empati. Mulyaningsih, (2011)

Simpati yang ada pada diri seorang perawat secara tidak langsung akan mendekatkan hubungan emosional antara perawat dengan pasien, sehingga dengan adanya simpati tersebut secara tidak langsung perawat akan senantiasa memberikan perawatan yang lebih baik dan dengan adanya simpati dari perawat maka pasien akan merasa nyaman dan tenang dalam melaksanakan proses penyembuhan. Oleh karena itu simpati yang dimiliki oleh seorang perawat akan mempengaruhi kualitas pelayanan perawat terhadap pasiennya.

Erat kaitannya dalam uraian dan fenomena diatas bahwasanya fenomena tentang kualitas pelayanan dirumah sakit harus dihubungkan dengan simpati dari seorang perawat,oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana “peranan simpati seorang perawat terhadap kualitas pelayanan” yang diterima seorang pasien.

Didaerah malang khususnya terdapat banyak sekali industry rumah sakit yang juga terdiri dari beragam tipe seperti, antara lain :rumah sakit pemerintah, rumah sakit TNI-POLRI, rumah sakit BUMN, dan rumah sakit swasta.

Rumah sakit islam gondanglegi (RSIG) malang merupakan rumah sakit umum yang terletak didaerah selatan kota Malang, yakni Gondanglegi. dan merupakan satu - satunya rumah sakit terbaik di daerah tersebut, yang terdiri dari 25 dokter, 53 perawat, 17 bidan, 5 orang farmasi, 70 tenaga kesehatan serta 70 orang tenaga non kesehatan.

Alasan mengapa penulis mengambil penelitian ini karena semakin banyaknya jumlah industri rumah sakit di indonesia. Khususnya rumah sakit swasta harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kelebihan bersaingnya untuk *survive* dalam persaingan dan bagaimana membuat pasien puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit yang pada akhirnya diikuti dengan tingkat loyalitas yang tinggi yang sangat diperlukan oleh rumah sakit untuk tetap menjadi unggul dalam persaingan jangka panjang.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah “Apakah ada peran Simpati dengan kualitas pelayanan?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran simpati dengan kualitas pelayanan perawat.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Secara teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan keilmuan psikologi khususnya dan untuk peneliti –peneliti yang akan mengambil subjek yang sama.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan akan berguna sebagai sarana bagi pimpinan rumah sakit, khususnya RSI gondanglegi Malang dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien.