

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu tujuan dari pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan berkualitas ini harus dapat dilaksanakan di seluruh sarana pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta, sehingga diharapkan masyarakat akan lebih berminat untuk memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan mulai dari tingkat puskesmas, Rumah Sakit dan sarana pelayanan kesehatan lainnya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang padat modal, padat teknologi dan padat karya yang dalam pekerjaan sehari-harinya melibatkan sumber daya manusia dengan berbagai keahlian. Jangkauan dan kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kapasitas dan kualitas tenaga di institusi pelayanan kesehatan (Djojosedjono, 2009).

Rumah Sakit telah mengalami perubahan paradigma yang pada awalnya hanya tertuju pada upaya perawatan kuratif dan rehabilitatif saja, namun perkembangan berikutnya rumah sakit dituntut untuk dapat berperan aktif pada upaya promotif dan preventatif. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan Rumah Sakit adalah sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit tersebut. Sumber daya manusia yang dimiliki sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit (Aditama, 2009).

Kepuasan pasien adalah hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit agar dapat bertahan, bersaing dan mempertahankan pasar yang sudah ada karena rumah sakit merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan

kesehatan. Untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai standart pasar, maka rumah sakit senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayananan berkesinambungan dengan pelaksanaan praktek yang benar, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan penerapan teknologi yang memadai. Salah satu ciri yang menonjol adalah sifat kompetitif yang menjadi basis pengembangan mutu pelayanan rumah sakit dan untuk mencapai mutu pelayanan yang sesuai dengan standart, dibutuhkan suatu organisasi yang fleksibel (tidak kaku), yang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan dari pelayanan rumah sakit (Tjiptono & Chandra 2011).

Pengorganisasian suatu sistem, seperti rumah sakit tidak akan terlepas dari sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam organisasi rumah sakit tersebut. Manajemen sumber daya manusia hakekatnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit (Soeroso, 2008). Keberhasilan sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kreativitas dan motivasi staf dan karyawannya. Kebutuhan tenaga-tenaga terampil di dalam berbagai bidang dalam sebuah rumah sakit sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak bisa ditunda. Kehadiran teknologi dan sumber daya lain hanyalah alat atau bahan pendukung, karena pada akhirnya SDM-lah yang paling menentukan (Danim, 2009).

Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan. Pemahaman secara lebih mendalam

tentang good governance merupakan salah satu upaya terhadap perwujudan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu (Azwar, 2009).

Pelayanan kesehatan yang belum selesai dengan harapan pasien diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, Rumah Sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila

pelayanan kurang baik maka 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.

Rumah Sakit Dr. Soekandar Mojosari didirikan sebagai rumah sakit pendidikan yang melayani semua lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan rumah sakit Dr. Soekandar Mojosari, pihak rumah sakit menginginkan kenaikan kunjungan pada tahun berikutnya agar mampu meningkatkan taraf kesehatan semua masyarakat khususnya di wilayah Mojosari dan sekitarnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Kepuasan Keluarga Pasien Di Poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) Ditinjau Dari *Caring* Sumber Daya Manusia di RS Dr. Soekandar Mojosari”.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh kepuasan keluarga pasien di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) ditinjau dari *caring* sumber daya manusia RS Dr. Soekandar Mojosari?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Utama

Mengetahui pengaruh kepuasan keluarga pasien di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) ditinjau dari *caring* sumber daya manusia RS Dr. Soekandar Mojosari.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan keluarga pasien di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) RS Dr. Soekandar Mojosari.
- b. Mengidentifikasi *caring* sumber daya manusia di sistem organisasi poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) RS Dr. Soekandar Mojosari, meliputi : petugas loket, perawat, dokter, petugas obat dan petugas kasir
- c. Menganalisis pengaruh Kepuasan pasien dengan sikap dan pola pikir SDM di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) RS Dr. Soekandar Mojosari.
- d. Menganalisis pengaruh Kepuasan pasien dengan Program Pelatihan SDM di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) RS Dr. Soekandar Mojosari.
- e. Menganalisis pengaruh Kepuasan pasien Program Pengembangan dan Motivasi SDM di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) RS Dr. Soekandar Mojosari.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu kesehatan, yaitu dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu kesehatan, khususnya yang terkait dengan kepuasan keluarga pasien di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) ditinjau dari *caring* sumber daya manusia.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi institusi Pendidikan**

Sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan pengetahuan bagi institusi dalam proses belajar mengajar dan sebagai bahan acuan bagi penulis selanjutnya.

#### **b. Bagi Responden**

Sebagai bahan masukan dan meningkatkan pengetahuan tentang kepuasan keluarga pasien di poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) ditinjau dari *caring* sumber daya manusia.

#### **c. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan, meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan melalui metodologi dalam sebuah penelitian yang nyata.

### E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Kepuasan Keluarga Pasien Di Poli *Voluntary Counseling and Testing HIV* (VCT) Ditinjau Dari *Caring* Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Dr. Soekandar Mojosari” belum pernah dilakukan penelitian.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Populasi dan Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Sudarwati (2018)	Hubungan perilaku <i>Caring</i> dengan kepuasan pasien di ruang Bona RSUD Dr. Soetomo Surabaya	Penelitian Kuantitatif dengan Desain Penelitian Survey. Uji Regresi Ordinal	Sampel dalam penelitian sejumlah 85 responden	1. perilaku <i>Caring</i> 2. kepuasan pasien	1. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan. 2. Responden merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat. Mayoritas perawat dalam memberikan pelayanan ( <i>caring</i> ) kepada pasien masih kurang memuaskan.
Iin Munawaroh (2021)	Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan	Desain penelitian cross sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling.	Sampel dalam penelitian sejumlah 71 responden	1. perilaku <i>Caring</i> 2. kepuasan pasien	1. Ada hubungan antara perilaku <i>caring</i> perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan. 2. Responden merasa puas terhadap pelayanan perawat. Mayoritas

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Populasi dan Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Rawat Inap RSUD Universitas Muhammadiyah Malang	Instrument yang digunakan berupa kuesioner. Korelasi peringkat Spearman digunakan untuk menganalisis data			perawat dalam memberikan pelayanan ( <i>caring</i> ) kepada pasien sudah cukup memuaskan.

## BAB II