

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Nursalam, 2016). Pelayanan kesehatan bermutu merupakan salah satu wujud dari tuntutan masyarakat di era globalisasi saat ini. Masyarakat yang semakin kritis dan terdidik kian menguatkan agar pelayanan kesehatan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit (Kuncoro, 2010). Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Mulyono, dkk, 2013). Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan (Asmuji, 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan keperawatan seperti membuat dan melaksanakan asuhan keperawatan, komunikasi terapeutik, dan mampu menampilkan performa sebagai perawat diantaranya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik. Untuk itu demi meningkatkan kepuasan pasien supaya tidak terjadi komplain, maka dibutuhkannya pengalaman perawat dan pelayanan perawat yang prima dan berkualitas.

Rumah Sakit Panti Nirmala Malang memiliki ruang *Very Important Person* (VIP) yang mengutamakan kenyamanan, ketenangan, dan privasi pasien, diharapkan dapat semakin mendukung proses pemulihan kesehatan. Ruang VIP itu sendiri di tempati oleh berbagai kalangan terutama kalangan yang berkelas dan yang menuntut tinggi pelayanan di Rumah Sakit. Dimulai dari menuntut kecepatan pendaftaran dan administrasi, pelayanan gawat darurat, pelayanan di ruang perawatan dan pengobatan oleh dokter serta proses kepulangan pasien.

Hal tersebut selalu terkait dan menjadi tuntutan pasien di ruang VIP karena merasa membayar lebih. Dengan makin meningkatnya tuntutan pasien dan keluarga, maka rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, dan profesional, terutama bagi perawat yang 24 jam bersama pasien, pelayanan prima sangat dibutuhkan karena berdampak pada kepuasan pasien dan keluarga. Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas rumah sakit untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit (Kuncoro, 2010) *Service excellent* di Rumah Sakit penting dilakukan, karena dengan adanya *service excellent* yang diberikan akan memberikan kepuasan pasien dan keluarga, serta citra dan nama baik bagi rumah sakit tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April 2021, di saat situasi Pandemi Covid 19 dialami dimana semua aktifitas dan kondisi yang serba sulit termasuk secara perekonomian didapatkan data bahwa selama bulan Januari sampai Maret 2021, jumlah pasien yang dirawat Inap di ruang VIP Rumah Sakit Panti Nirmala adalah bulan Januari 2021 169 Pasien, bulan Februari 2021 189 Pasien dan di bulan Maret 2021 201 Pasien, dan bila di bandingkan dengan data pada bulan Januari, Februari dan Maret 2020 Jumlah Pasien yang di Rawat di ruang VIP Rumah Sakit panti Nirmala mengalami penurunan 20 %. Berdasarkan keterangan yang di dapat, dan wawancara dengan 10 pasien dan keluarga mengatakan bila tidak terpaksa tidak berani ke rumah sakit, dan wawancara juga dilakukan kepada 6 orang perawat yang bertugas di ruang VIP Rumah Sakit Panti Nirmala mengatakan bahwa pasien banyak merasa takut kerumah sakit kecuali kondisi terpaksa, dan bila dirawat memilih ruang VIP karena merasa aman, nyaman dan tenang tidak bergabung dengan pasien yang lain, dan perawat menjelaskan bila petugas yang merawat juga aman karena selalu di skrining Covid 19 setiap bulan dan sewaktu- waktu bila diperlukan, perawat mengatakan selalu siap sedia melayani para pasien yang dirawat dengan pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan, sehingga pasien yang di rawat di ruang VIP merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang dinyatakan melalui angket kepuasan tergambar 85 sampai 90 %.

Beberapa penelitian terkait dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa di Negara Pakistan (Khan, 2015) menyebutkan bahwa kepuasan pasien 92,8% berdasarkan dari pelayanan oleh perawat. Terdapat pula penelitian dari Kota Manado oleh Juwita Wowor, dkk di Bulan Oktober 2019 menyebutkan adanya pengaruh mutu pelayanan yang prima terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan angket kepuasan pasien rawat inap didapatkan rata-rata kepuasan pasien di Ruang VIP Rumah Sakit Panti Nirmala Malang memperoleh gambaran kepuasan pasien antara 80 – 90 % terhadap pelayanan keperawatan dari jumlah pasien yang rawat inap di tahun 2020. Didalam angket tersebut terukur dari sikap dan keramahan perawat 90 %, kejelasan

informasi dan edukasi yang berhubungan dengan perawatan pasien 80 %, keterampilan perawat 85 %, respon perawat terhadap panggilan pasien 85, dan penampilan perawat 90% (Data Angket Kepuasan Pasien Tahun 2020 di RSPN).

*Service excellent* di rumah sakit akan tercapai jika setiap sumber daya manusia di rumah sakit, terutama perawat harus mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami pelayanan secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah, dan bersahabat, responsif dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional (Sabarguna, 2009). Perawat juga harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi secara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengeksplorasi tentang “Pengalaman Perawat Dalam Memberikan *Service Excellent* Kepada Pasien *Very Important Person* Di Rumah Sakit Panti Nirmala” dan kedepannya diharapkan hasil dapat diterapkan.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengalaman Perawat Dalam Memberikan *Service Excellent* Kepada Pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Nirmala?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengeksplorasi pengalaman perawat dalam memberikan *service excellent* kepada pasien VIP di Rumah Sakit Panti Nirmala.

### **Tujuan Khusus**

1. Mengeksplorasi pengalaman perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan Kepada Pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Nirmala
2. Mengeksplorasi pengalaman perawat dalam melakukan Komunikasi Terapeutik pada pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Nirmala
3. Mengeksplorasi pengalaman perawat dalam menampilkan Performa Perawat terhadap pelayanan pada pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Nirmala

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi yang memerlukan sehingga penelitian ini mempunyai manfaat yang optimal, baik secara teoritis maupun praktis.



## 1. Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek bagi semua pihak yang terkait dalam memberikan *service excellent* kepada pasien VIP.

## 2. Praktis

### a. Bagi Perawat

Manfaat bagi perawat dapat memberikan gambaran pengalaman perawat dalam memberikan *service excellent* kepada pasien VIP dan dapat menjadi motivasi pada perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik khususnya pasien di Ruang VIP.

### b. Bagi Ruang VIP

Manfaat bagi Rumah Sakit khususnya di Ruang VIP diharapkan perawat lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan keperawatan yang prima terhadap pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### c. Bagi Pasien

Manfaat bagi pasien diharapkan dapat memperbaiki sistem pelayanan keperawatan pada pasien dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang tepat dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan pasien.

### d. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan studi literatur aktivitas akademik baik untuk bahan penelitian berikutnya maupun sebagai data dasar untuk pengembangan kurikulum terkait dengan pelayanan prima (*service excellent*). Selain itu diharapkan juga dapat membangun standar dalam pemberian layanan keperawatan.

## E. Keaslian Penelitian :

No	Nama Judul, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
1	Analisis Pelayanan Prima dengan Konsep A 6 Pada perpustakaan Tinggi Negri di Surabaya.	Memberikan layan yang terbaik yang dapat diwujudkan dengan menonjolkan	Kualitatif	Pada dasarnya pustakawan sudah banyak yang mampu menilai dan menggambarkan bahwa pustakawan

	(Deby Julia L., 2015)	kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi secara professional.		mengerti tentang pelayanan yang prima harus dilakukan kepada penggunanya.
2.	Pengaruh Pelayanan Prima (Excellen Service) terhadap kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja (Asih, 2016)	Mengetahui Pengaruh pelayanan prima kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab secara parsial terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja.	Penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dianalisis dengan analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh antara pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja yaitu kemampuan sebesar t hitung $3.663 > t \text{ table } 1.674$ , sikap sebesar t hitung $-2.143 > t \text{ table } 1.674$ , penampilan sebesar t hitung $6.307 > t \text{ table } 1.674$ , tindakan sebesar t hitung $5.492 > t \text{ table } 1.674$ , tidak terdapat pengaruh antara pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

				<p>salon Agata Singaraja yaitu perhatian sebesar <math>t</math> hitung <math>-0.903 &lt; t</math> tabel <math>1.674</math>, dan tanggung jawab sebesar <math>t</math> hitung <math>-0.388 &lt; t</math> tabel <math>1.674</math>, (2) pengaruh pelayanan prima sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja besarnya <math>F</math> hitung <math>21,074 &gt; F</math> tabel <math>2,28</math>.</p>
3	<p>Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat dengan kepuasan pasien di Intensive care Unit RSUD Syamrabu Bangkalan. (Aini Q, A.Nurdiana 2017)</p>	<p>Menganalisis hubungan pelayanan Prima Perawat dengan kepuasan pasien di unit rawat inap intensif RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.</p>	<p>Penelitian menggunakan desain penelitian Analitik Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i></p>	<p>Hasil penelitian pada bulan Desember 2017 menunjukkan bahwa perawat yang melakukan pelayanan prima (<i>excellent service</i>) baik dan pasien yang merasa puas sebanyak 8 (34,8%) responden, pelayanan prima (<i>excellent service</i>) perawat cukup sedikit pasien yang merasa cukup puas sebanyak 1 (4,3%) responden, dan pelayanan prima</p>

				<p>(<i>excellent service</i>)  perawat kurang jumlah pasien yang tingkat kepuasannya merasa kurang sebanyak 1 (4,3%) responden.  Berdasarkan uji statistic <i>Spearman Rank</i> (p) 0,042 dan (<math>\alpha</math>) 0,05 sehingga <math>p &lt; \alpha</math> (<math>0,042 &lt; 0,05</math>). Hal ini berarti <math>H_0</math> diterima, maka ada hubungan pelayanan prima (<i>excellent service</i>) Pasien</p>
4.	Pengalaman Perawat dalam Pelaksanaan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional di RSUD Cibabat.(Nanan S, Irman S,Oyoh., 2017)	Penelitian yang mengkaji tentang pengalaman perawat dalam melaksanakan SP2K (Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional) Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman perawat dalam pelaksanaan SP2KP.	Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara <i>indephtinterview</i> . Partisipan adalah perawat yang terlibat dalam pelaksanaan SP2KP di ruang penyakit dalam yang berjumlah 7 partisipan. Pengambilan sampel dilakukan	Hasil penelitian teridentifikasi 5 tema, yaitu: 1) Ketidaksamaan persepsi tentang SP2KP. 2) Hambatan melaksanakan SP2KP dengan baik. 3) Tanggung jawab dan tuntutan organisasi. 4) Hambatan menyeimbangkan tanggung jawab dan tuntutan organisasi. 5) Perlu peningkatan keterampilan

			<p>dengan cara <i>purposive</i>.</p> <p>Analisis dilakukan dengan metode Colaizzi.</p>	<p>profesional dan <i>reward</i>.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SP2KP belum berjalan optimal karena beberapa kendala diantaranya: kurangnya komitmen dan dukungan dari berbagai pihak, perspektif antar perawat yang masih beragam dan unik.</p>
5.	<p>Persepsi Perawat Terhadap Upaya Pelayanan Prima Di Rumah Sakit, (Asih <i>et al.</i>, 2020)</p>	<p>Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Perawat Terhadap Upaya Pelayanan Prima RSUD dr.H. Bob Bazar, SKM Kabupaten Lampung Selatan.</p>	<p>Penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 53 responden, diambil secara clusster random sampling menggunakan rumus slovin. Populasinya seluruh perawat yang bekerja di RSUD dr.H. Bob Bazar, SKM Kabupaten Lampung Selatan.</p>	<p>Menunjukkan hubungan <i>perceived susceptibility</i> dengan upaya pelayanan prima (<math>0,021 &lt; 0,05</math>), hubungan antara (<i>perceived severity</i> dengan upaya pelayanan prima (<math>p\text{-value } 0,001 &lt; 0,05</math>), hubungan antara <i>perceived benefit of action</i> dengan upaya pelayanan prima (<math>p\text{-value } 0,003 &lt; 0,05</math>), hubungan antara <i>perceived barrier to action</i> dengan upaya pelayanan prima (<math>p\text{-value } 0,007 &lt; 0,05</math>), variabel <i>perceived benefit of action</i></p>

			<p>Pengumpulan data melalui kuesioner dan data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat, analisis bivariat, dan multivariat dengan program SPSS.</p>	<p>merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel upaya pelayanan prima dengan nilai <math>Exp(B) = 46,512</math>.</p> <p><b>Simpulan:</b> Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi perawat tentang kerentanan/kemungkinan terkena suatu penyakit, persepsi perawat keparahan penyakit, persepsi perawat tentang manfaat dari tindakan persepsi perawat tentang hambatan dari tindakan terhadap upaya pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Dr. H. Bob Bazar, SKM Lampung. Terdapat pengaruh bersama secara signifikan seluruh variabel bebas penelitian terhadap upaya pelayanan prima.</p>
--	--	--	--	---



Sedangkan pada penelitian ini desain penelitiannya kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, dilakukan untuk berusaha menggali atau mengeksplorasi menurut perspektif perawat di Ruang VIP, dengan memahami secara lebih mendalam dan menafsirkan arti dan

makna pengalaman yang dialami dalam memberikan *service excellent* pada pasien di ruang VIP, terkait dengan pengalaman perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan Kepada Pasien VIP, pengalaman perawat dalam melakukan Komunikasi Terapeutik pada pasien VIP, dan pengalaman perawat dalam menampilkan Performa Perawat terhadap pelayanan pada pasien VIP Di Rumah Sakit Panti Nirmala dan ruang lingkup penelitian ini ingin menggali secara mendalam atau mengeksplorasi pengalaman perawat maka dengan pendekatan ini dirasa dapat menjawab tujuan dari penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2017).

