

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dan mempunyai peran strategis yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Munawir, 2018).

Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Sumber daya manusia yang paling banyak memiliki kontak langsung dengan pasien di Rumah Sakit adalah perawat, hal ini karena perawat merupakan suatu tenaga kesehatan yang melayani pasien selama 24 jam. Perawat merupakan ujung tombak pemberi pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien dikarenakan frekuensi yang paling sering bertemu dengan pasien (Sesrianty, 2019).

Menurut Undang-Undang Keperawatan Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional. Merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sakit maupun sehat. Pada dasarnya keperawatan merupakan profesi yang senantiasa mengabdikan kepada kemanusiaan, mendahulukan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi, bentuk

pelayanan yang bersifat humanistik, menggunakan pendekatan secara holistik yang berlandaskan pada ilmu dan kode etik keperawatan sebagai tuntutan utama melaksanakan asuhan keperawatan (Mangara, 2021). Saat ini pelayanan keperawatan di rumah sakit berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pasien dan mampu bertahan dalam persaingan, hal ini merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien (*customer satisfaction*).

Kualitas pelayanan keperawatan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal (Budiman, 2023). Pelayanan keperawatan yang dilakukan di rumah sakit merupakan sistem pengelolaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien agar menjadi berdaya guna dan berhasil guna. Asuhan keperawatan terdiri dari kegiatan mulai dari pengkajian, perencanaan, implementasi rencana, dan evaluasi tindakan keperawatan, Asuhan keperawatan yang bermutu dapat dicapai jika pelaksanaan asuhan keperawatan dipersepsikan sebagai suatu kehormatan yang dimiliki oleh perawat dalam memperlihatkan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standar dan etika profesi keperawatan (Darmin, 2021).

Aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan yang perlu diperhatikan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kehandalan mengacu pada kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, dan terpercaya. Daya tanggap mencerminkan kemauan perawat untuk membantu pasien dan memberikan

pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan perawat dalam menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan pasien. Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan perawat kepada pasien, seperti kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien. Sementara itu, bukti fisik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan perawat, dan sarana komunikasi yang memadai. Kelima aspek tersebut saling terkait dan perlu dioptimalkan oleh perawat dan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien (Nursalam,2019).

Laschinger, dkk (2005) dalam Karaca (2019) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang berorientasi terhadap kepuasan pasien mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan merupakan komponen utama dari sistem manajemen mutu. Elemen kepuasan pasien merupakan hal yang terpenting, jika pasien tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, pasien tidak akan kembali atau mencari layanan lainnya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau (Munawir, 2018).

Kepuasan pasien merupakan perasaan puas dan senang yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima, yang mencakup aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, keterjangkauan, keterampilan interpersonal staf medis, dan kepuasan terhadap hasil perawatan (Suwantoro,2017). Sementara Setyowati (2015), seorang ahli manajemen pelayanan kesehatan di Indonesia, mendefinisikan kepuasan pasien sebagai penilaian subjektif dari pasien tentang kualitas dan nilai dari layanan kesehatan yang mereka terima, yang mencakup aspek-aspek seperti ketepatan

waktu pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, keterbukaan dan keramahan staf, serta efektivitas perawatan.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Supartiningsih, 2017). Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan ini mendapat sorotan tajam baik dikalangan masyarakat maupun dari para pelaksanaan kesehatan itu sendiri. Persaingan yang kompetitif dengan penyajian pelayanan yang berkualitas tersebut hal utama yang harus diprioritaskan (Aulia, dkk 2018).

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan. (Perceka, 2020). Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karakteristik pasien, kualitas produk, kualitas pelayanan kesehatan, harga, emosional, kinerja, estetika, fasilitas, komunikasi, dan perilaku caring petugas (Nursalam, 2018). Penelitian Budhiana (2023) menyatakan dada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi. Tulaisyah (2022) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien dimana pelayanan keperawatan perawat yang buruk akan 4 kali beresiko memiliki tingkat kepuasan yang buruk. Sementara penelitian Zulkhulaifah (2022) menunjukan dari 12 variabel kualitas pelayanan

keperawatan, 11 variabel ada hubungan dengan kepuasan pasien dan 1 variabel tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien yaitu variable keramahan dan kesopanan dengan p-value 0.53 (>0.05).

Studi pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap 10 pasien di ruang rawat inap RSUD Medika Lestari Banyumas. Hasil studi pendahuluan didapatkan 3 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena perawat kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan keperawatan dan 7 orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dari Rumah Sakit karena perawat dapat menanggapi keluhan pasien. Hasil wawancara terhadap kualitas pelayanan didapatkan 4 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik dikarenakan kurang memperhatikan keluhan pasien dan 6 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan baik karena menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap. Hasil wawancara terhadap komunikasi perawat didapatkan 5 orang mengatakan komunikasi yang disampaikan oleh perawat kepada pasien kurang baik dalam kesembuhan pasien karena perawat tidak menjelaskan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan setelah tindakan dan 5 orang mengatakan komunikasi perawat baik dalam kesembuhan pasien karena perawat menjelaskan setiap Tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. Hasil wawancara terhadap perilaku *caring* perawat didapatkan 6 orang mengatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon permintaan pasien seperti saat pasien dari toilet dan infusnya macet saat di

panggil respon perawat tidak langsung menghampiri pasien dan 4 orang mengatakan perilaku caring perawat yang ramah karena perawat tersenyum.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Medika Lestari Banyumas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Medika Lestari Banyumas ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Medika Lestari Banyumas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Medika Lestari Banyumas.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Medika Lestari Banyumas.
- c. Menganalisa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Medika Lestari Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat baik secara teori maupun praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, khususnya dalam konteks pelayanan keperawatan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi masyarakat

Dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan temuan penelitian, diharapkan akan terjadi peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan. Pasien yang merasa puas dengan perawatan mereka cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif di rumah sakit, yang pada gilirannya dapat memengaruhi pemulihan mereka secara keseluruhan.

b. Manfaat bagi tempat pelayanan kesehatan

Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, rumah sakit dan institusi kesehatan lainnya dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Ini bisa berupa peningkatan pelatihan bagi para perawat, pengembangan protokol pelayanan yang lebih baik, atau investasi dalam teknologi kesehatan yang memperbaiki efisiensi dan kualitas perawatan.

c. Manfaat bagi Keperawatan

Penelitian ini dapat mendorong pengembangan program pelatihan yang lebih baik bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi. Ini dapat mencakup pelatihan dalam komunikasi interpersonal, manajemen stres, atau pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pasien secara individual.

E. Keaslian Penelitian

Tabel.1.1 Keaslian Penelitian

| No | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan | Persamaan |
|----|---|---|---|---------------------------------|---|
| 1 | Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di ruang kelas iii rsud ulin banjarmasin (Fransiska,2017) | Merupakan penelitian kuantitatif menggunakan rancangan studi kolerasional menkaji hubungan antar variabel, dengan desain cross sectional. Sampel 98 responden menggunakan <i>stratified random sampling</i> | Dari penelitian diperoleh hasil dari kualitas Ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan Signifikansi 0.000 dengan $\alpha = 0.05$ | Responden dan tempat penelitian | Variable bebas dan terikat |
| 2 | Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus (Fadilah, 2019) | Jenis penelitian ini adalah deskriptif studi korelasi (correlation study) dengan pendekatan cross sectional, pengambilan sampel | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien | Tempat dan reponden | Metode penelitian , variable penelitian |

| No | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan | Persamaan |
|----|---|--|---|----------------------|--|
| | | menggunakan teknik purposivesampling dengan sampel 74 pasien yang di rawat di ruang rawat inap bedah (Bogenvil III & Cempaka II) RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan uji statistik Spearman Rank | ($p=0,000 < p=0.05$) dan kekuatan hubungan sedang dengan nilai korelasi koefisien 0,589. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. | | |
| 3 | Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung (Tulaisyah, 2022) | Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan survey analitik, dengan pendekatan crossectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 783 pasien yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Bintang Amin, sedangkan sampel diambil dengan rumus slovin sehingga didapat jumlah sebanyak 178 responden. Teknik sampling menggunakan | Ada Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung Tahun 2022 dengan hasil p-value 0.000 | Tempat dan responden | Metode penelitian, variable penelitian |

| No | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan | Persamaan |
|----|--|---|--|---|--------------------------------|
| 4 | Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kulaitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022 (Zulkhulaifah,2022) | purposive sampling. Analisa data univariat dan bivariat menggunakan uji chisquare Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study, dengan penentuan sampel Isaac Michael yang berjumlah 173 orang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Juli - September 2022. Menggunakan analisis univariat dan bivariate dengan uji Chi-square | Menunjukkan bahwa ada hubungan caring (p=0,00), communication (p=0,00), information kerja sama (p=0,00), penerimaan (p=0,00), tanggung jawab (p=0,00), ketepatan waktu (p=0,09), kompetensi teknis (p=0,00), empathy (p=0,00), penampilan (p=0,00), kelengkapan sarana (p=0,01) dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan keramahan & kesopanan (p=0,53) dengan kepuasan pasien. Jadi terdapat 11 variabel yang berhubungan dengan kepuasan dan 1 variabel yang tidak berhubungan | Metode penentuan sample, uji bivariate yang digunakan | Metode dan Variable penelitian |

| No | Judul | Metode | Hasil | Perbedaan | Persamaan |
|----|---|--|---|--|---------------------------------------|
| 5 | Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi (Budhiana,2023) | Jenis penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap RSUD Palabuan Ratu Kabupaten Sukabumi dengan jumlah sampel sebanyak 372 pasien | dengan kepuasan Hasil analisis menunjukkan Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu dengan p-value 0,000. | Responden , tempat penelitian dan uji ststistik yang digunakan | Metode, variable bebas dan terikatnya |