BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07 Tahun 2022 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu layanan di rumah sakit dilakukan dengan dua cara yaitu peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal. Kepala unit kerja melakukan koordinasi dan integrasi dalam unitnya dan antar unit layanan untuk mencegah duplikasi layanan, misalnya koordinasi dan integrasi antara layanan medik dan layanan keperawatan.

Layanan keperawatan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk meningkatkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan (Annisa, 2017).

Mutu layanan keperawatan merupakan pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan standar profesi yang sudah ditetapkan dan sesuai indikator yang menunjukkan kemampuan dalam memberikan rasa puas

dari perawat ke pasien. Mutu layanan keperawatan memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*. Mutu layanan keperawatan merupakan indikator rumah sakit dalam mengutamakan orang yang dilayani, sehingga dapat meningkatkan kepuasan klien (Tambunan, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 10 tahun 2015, terdapat 12 layanan keperawatan di rumah sakit meliputi : layanan keperawatan ibu dan anak, layanan keperawatan mata, layanan keperawatan kusta, layanan keperawatan ortopedi, layanan keperawatan penyakit infeksi, layanan keperawatan ginjal, layanan keperawatan kanker, layanan keperawatan jantung dan pembuluh darah, layanan keperawatan paru dan respirasi, layanan keperawatan stroke, layanan keperawatan *neuroscience*, serta layanan keperawatan ketergantungan obat.

Indikator utama untuk mengetahui mutu layanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Layanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan layanan rawat jalan atau rawat inap yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Annisa, 2017).

Kualitas layanan merupakan suatu cara membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu jasa untuk masa yang akan datang

dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen (Tjiptono, 2007). Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau layanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu layanan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yaitu derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap layanan yang pernah dirasakan, sehingga perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Annisa, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Setiawan (2023) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan keperawatan dan kepuasan pasien ($p = 0,007$), hal ini menunjukkan bahwa perubahan dalam mutu layanan keperawatan berdampak signifikan pada tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) menunjukkan adanya hubungan antara layanan keperawatan ditinjau dari aspek perhatian ($p=0,011 < 0,05$), aspek penerimaan ($p=0,001 < 0,05$), aspek komunikasi ($p=0,004 < 0,05$), aspek kerjasama ($p=0,002 < 0,05$) dengan kepuasan pasien. Didukung juga penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho (2022) yang menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap ($p\text{-value } 0,004$). Pada penelitian Sukino (2022) bahwa indikator *comfort* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, indikator *comfort* meliputi bantuan, kemudahan, dan transendensi. Penilaian mutu layanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *servqual* pada penelitian Sesrianty *et.al.*, (2019) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangibles* tidak signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga dikategorikan layanan

keperawatan tidak bermutu.

Diwilayah Kabupaten Banyumas terdapat 23 rumah sakit yang salah satunya adalah Rumah Sakit Tk III Wijayakusuma Purwokerto milik Kesehatan Angkatan Darat dengan rumah sakit tipe C. Rumah Sakit Tk III Wijayakusuma Purwokerto memberikan layanan prima, mencakup berbagai jenis layanan spesialistik dengan layanan instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, layanan rawat jalan, layanan rawat inap, layanan penunjang medik dan rumah duka. Pengukuran indikator kepuasan pasien pernah dilakukan oleh Tim Manajemen Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto pada tahun 2023, hal ini dilakukan karena adanya renovasi pada Rumah Sakit sehingga menyebabkan penurunan rata-rata sebesar 2-3% jumlah pasien pada bulan Februari – Mei 2023, dan pada bulan Juni 2023 mengalami peningkatan dari bulan Mei 2023 sebesar 6,02%.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Rumah Sakit Tk III Wijayakusuma Purwokerto, bahwa data pasien rawat inap meningkat setiap tahunnya yaitu pada tahun 2022 rata-rata jumlah pasien sebesar 1.276 pasien setiap bulan, pada tahun 2023 rata-rata jumlah pasien sebesar 1.402 pasien per bulan, dan rata-rata jumlah pasien bulan Januari-September 2024 sebesar 1.535 pasien perbulan. Hasil wawancara dengan salah satu pegawai di Rumah Sakit Tk III Wijayakusuma Purwokerto pada awal bulan Oktober tahun 2024, hasil yang diperoleh tentang layanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien belum dilakukan secara maksimal. Dari wawancara dengan 10 orang pasien rawat inap mengatakan bahwa 3 orang pasien belum puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan yaitu adakah hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mengidentifikasi kualitas layanan keperawatan pada pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.
- d. Menganalisis hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Wijayakusuma

Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis :

Informasi yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan dibidang manajemen mutu layanan kesehatan pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai hubungan kualitas layanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

2. Manfaat praktis:

a. Bagi instansi

Bagi instansi Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan kepada Rumah Sakit guna meningkatkan kualitas layanan keperawatan di instalasi rawat inap.

b. Bagi institusi

Bagi institusi Universitas Al-Irsyad Cilacap hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen mutu layanan keperawatan.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menganalisis masalah serupa. Merupakan masukan terutama

dalam hal pengembangan mutu layanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Berikut merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian ini :

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

No	Judul penelitian	Nama Peneliti	Tempat dan tahun	Rancangan penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang	Nofianti Wulan dari	RSUD Ungaran Kabupaten Semarang tahun penelitian 2015	Rancangan penelitian ini adalah <i>survey eksplanatory</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah <i>purposive sampling</i> .	Variabel Bebas 5 aspek mutu yaitu : Aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek Kerjasama, aspek tanggungjawab.	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara layanan keperawatan aspek perhatian (0,011<0,05), aspek penerimaan (0,001<0,05), aspek komunikasi (0,004<0,05), aspek Kerjasama (0,002<0,05), aspek tanggungjawab (0,001<0,05) dengan kepuasan pasien.
					Variabel terikat: Kepuasan Pasien	
2	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017	Nurul Annisa	Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2017	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Teknik pengambilan sampel secara <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>purposive sampling</i> .	Variabel Bebas : mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Variabel terikat: Kepuasan Pasien	Hasil penelitian ini adalah responden yang menilai mutu pelayanan kurang dan kurang puas sebanyak 82,6% dengan jumlah 19 responden, sedangkan mutu pelayanan baik dan puas sebanyak 100% dengan jumlah 21 responden. Berdasarkan uji korelasi product moment diperoleh nilai sig 0,000, nilai sig lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan

						terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun dengan keeratan korelasi sangat kuat ($r=0,832$).
3	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto	Aqillah Kurnia Dewi	Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto 2023	Desain penelitian <i>cross sectional</i> , dengan rancangan penelitian analitik korelasi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan wawancara.	Variabel Bebas: kualitas pelayanan kesehatan. Variabel terikat: Kepuasan Pasien	Hasil kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 76,1% berpendapat pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kategori baik, sedangkan 23,9% berpendapat pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kategori cukup. Kemudian terkait kepuasan pasien menunjukkan 65,2% menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, 34,8% menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p\ value = 0,001 < 0,05$ artinya ada hubungan yang bermakna antara dua variabel dengan <i>correlation coefficient</i> yaitu 0,386 yang dapat diartikan bahwa keeratan hubungan antara dua variabel dapat dikatakan hubungan yang lemah dengan arah positif.