

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat penyembuhan (kuratif) terhadap pasien melalui rawat inap. Dengan demikian, fokus perhatian dari Rumah Sakit adalah pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga (Herlambang, 2016; Pohan, 2016).

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan system pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit (Satrianegara, 2014).

Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER”

(*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembangan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima (Nursalam 2016).

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba dkk, 2015).

Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan keperawatan rumah sakit yang berkualitas dipengaruhi oleh faktor-faktor yang meliputi unsur masukan yang terdiri dari tenaga medis, dana, dan sarana serta unsur lingkungan berupa kebijakan manajemen. Selain itu juga yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik pasien yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Sedangkan dari unsur-unsur kualitas pelayanan meliputi aspek berwujud, handal, tanggap, tanggungan dan tenggang rasa (Supartiningsih, 2017). Menurut Kusmiran (2018) Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam

pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar .

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Tungkagi Caroline Easte dkk, (2016) menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruangana Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado yang puas berjumlah 63 responden dengan presentase 75.0% sedangkan yang kurang puas berjumlah 21 responden dengan presentase 25.0%. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Suwarni dkk, (2022) diketahui bahwa kepuasan pasien mayoritas tergolong cukup yaitu sebanyak 26 orang (51,0%), puas sebanyak 23 orang (45,1%), dan yang tergolong kurang puas sebanyak 2 orang (3,9%).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSJD Surakarta tanggal 3 April 2023 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan observasi dan wawancara di ruang sadewa, sebanyak 3 keluarga pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat dalam memberikan informasi, sebanyak 4 keluarga pasien mengeluh pelayanan perawat yang tidak konsisten, dan sebanyak 7 keluarga pasien mengeluh perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Selain itu dari data yang diperoleh dari bagian rekam medis di tiga bulan terakhir ada penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSJD Surakarta”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai layanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di RSJD Surakarta, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut “Apakah ada Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Inap di RSJD Surakarta”

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta.

## 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi layanan keperawatan di RSJD Surakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta.
- c. Mengidentifikasi hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat teoritis

Memberikan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak lain yang ingin mempelajari tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien rawat inap.

### 2. Manfaat praktis.

#### a. Bagi keluarga pasien

Keluarga pasien yang terlibat dalam penelitian ini akan memperoleh pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada layanan keperawatan.

#### b. Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada semua perawat supaya ada perbaikan untuk dapat lebih meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

c. Bagi Instansi

Memberikan masukan kepada manajemen di RSJD Surakarta tentang kepuasan keluarga pasien rawat inap terhadap layanan keperawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien sebagai pelanggan. Selain itu Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penelitian kualitas layanan keperawatan rumah sakit yang diberikan kepada pelanggan.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai referensi tambahan dan sumbangan pemikiran perkembangan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan penelitian tentang hubungan kualitas layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di RSJD Surakarta.

E. Keaslian Penelitian

Berikut beberapa penelitian sebelumnya terkait tema yang diangkat, yakni mengenai Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien serta terkait dengan lokasi penelitian. Berikut ialah tabel keaslian penelitian :

Tabel 1. Keaslian penelitian

Judul penelitian/ Nama peneliti/ tahun	Metode	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado/ Tungkgi Caroline Easter, Mona Wowor, Linnie Pondaag /2016	Metode penelitian bersifat deskriptif analitik dengan desain penelitian <i>cross sectional study</i>	Hasil penelitian menunjukkan Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap	Perbedaan : Tempat penelitian di ruangan Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. Persamaan : variabel terikatnya yaitu layanan keperawatan
Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie Ismuntania/ Kartika / 2020	Desain penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Dari hasil penelitian diperoleh Ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien	Perbedaan : Tempat penelitian di RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. Persamaan : Variabel terkaitnya adalah layanan keperawatan
Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Multiwahana Palembang/ Reka Mega Sari /2021	Metode yang digunakan desain analitik dengan pendekatan korelasi <i>cross sectional</i>	Bahwa ada hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Multiwahan Kota Palembang	Perbedaan : Tempat penelitian di Puskesmas Multiwahana Palembang. Persamaan : Variabel terkaitnya adalah layanan keperawatan