

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan termasuk salah satu aspek penting di kehidupan manusia. Setiap orang mengambil langkah yang berbeda untuk mencapai kesehatan yang baik. Ketika seseorang sakit, mereka biasanya berupaya mengelola beserta mengobati kondisinya sampai sembuh (Rizkiawan, 2019). Seseorang yang mencapai pemulihan memerlukan bantuan dari orang ketiga, dalam pelayanan kesehatan. Menurut UU No. 36 Tahun 2009, “sehat adalah keadaan sehat jasmani, rohani, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup bermanfaat secara sosial dan ekonomi” (Mutiara et al, 2022).

Masyarakat secara keseluruhan harus merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, dan pelayanan kesehatan yang berkualitas ialah layanan yang memperhatikan sekaligus berfokus pada harapan, kebutuhan, beserta nilai pelanggan selaku titik awal dalam pemberian layanan kesehatan (Irmawati et al., 2019). Keberadaan fasilitas kesehatan masyarakat selaku fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai fungsi strategis yang kritis, terutama ketika menunjang pemeliharaan kesehatan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Meningkatnya jumlah fasilitas kesehatan yang dibangun dan diperluas di seluruh Indonesia menunjukkan permintaan masyarakat yang signifikan terhadap layanan ini (Rasyid & Indah, 2019).

Layanan berkualitas sangat penting karena merupakan hak setiap pasien dan dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi rumah sakit

sekaligus bisa memberi keunggulan kompetitif dibanding penyedia layanan kesehatan lainnya. Salah satu komponen utama pelayanan kesehatan di rumah sakit ialah pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Rumah Sakit sangat berpengaruh, bahkan dijadikan salah satu faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat tentang rumah sakit (Nono, 2022). Menurut Nursalam (2016) kualitas pelayanan keperawatan mencakup segala kegiatan yang dilaksanakan perawat guna memberi asuhan kepada pasien, mulai dari pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil yang baik. Pasien akan kecewa ketika layanan yang diterima tak sesuai harapan, kebalikannya ketika layanan yang diterima sesuai ataupun melebihi harapan, maka pasien merasa puas (Supartiningsih, 2017). Artinya, pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan termasuk bentuk pelayanan profesional yang diberikan kepada seseorang, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat, baik yang keadaan sehat ataupun sakit. Layanan ini dilaksanakan oleh perawat vokasi, perawat terdaftar (ners) dan perawat spesialis. “Pelayanan keperawatan pada rumah sakit berorientasi pada tujuan yang berfokus pada penerapan asuhan keperawatan yang berkualitas” (Permenkes RI, 2020).

Salah satu jenis pelayanan profesional perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai kemampuan atau standar kompetensi keperawatan yang merupakan salah satu komponen pelayanan kesehatan. Prosedur keperawatan yang diterapkan di rumah sakit sangat penting untuk diikuti, mengingat peran strategis

perawat dalam pelayanan kesehatan (Sesrianty et.al., 2019). Pelayanan rawat inap menjadi salah satu layanan medis yang utama di rumah sakit, ketika pasien beserta rumah sakit berinteraksi untuk jangka waktu yang cukup lama. Dalam konteks ini, pelayanan rawat inap melibatkan hubungan yang sensitif antara pasien, dokter, dan perawat, yang berpengaruh langsung pada kepuasan pasien, kualitas layanan, serta citra rumah sakit itu sendiri. Tujuan kepuasan pelanggan dalam pelayanan pasien yaitu menyediakan apa yang pasien inginkan sekaligus butuhkan, bukan perkiraan dari petugas tentang apa yang mereka butuhkan (Effendi dkk, 2024).

Kepuasan pasien termasuk salah satu indikator seberapa baik layanan kesehatan bekerja. Sejumlah 5 unsur mutu layanan, yaitu “*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*” menetapkan konsep mutu layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien. Tingkatan layanan kesehatan yang ideal dalam membuat setiap pasien merasa puas terlihat dari kualitasnya. Kualitas layanan kesehatan meningkat seiring dengan tingkatan kepuasan (Safitri et al., 2022). Pelayanan ini tak hanya berorientasi pada aspek fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis dan sosial pasien. Artinya, pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian sebelumnya oleh Andriani, dkk pada tahun 2024 di Puskesmas Palu mengidentifikasi adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dalam aspek *tangible, reliability, assurance dan empathy* dengan kepuasan pasien, Namun ditemukan bahwa dimensi *responsive* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas sesuai dengan harapannya ketika sikap beserta

karakter penyedia layanan memenuhi kebutuhan yang dikehendaki pasien. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung akan tetap setia pada sistem layanan kesehatan sekaligus mencari perawatan di sana dibanding di fasilitas lainnya ketika mereka jatuh sakit.

Dalam penelitian Geofani dkk (2022) mengenai kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III dr. Reksodiwiryono Padang memperlihatkan bahwa tingkatan kepuasan pasien pada aspek responsiveness dan assurance masih kurang memuaskan dengan nilai kepuasan hanya mencapai 17,07% jauh di bawah rata-rata tingkat kesesuaian yang sebesar 78,72%. Dari analisis kualitatif diketahui bahwa ketidakpuasan pasien disebabkan oleh waktu tunggu yang lama, sikap dan komunikasi petugas, serta fasilitas dan poliklinik. Pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien dan hal ini ditentukan oleh kinerja perawat yang maksimal menyesuaikan standar pelayanan keperawatan yang tersedia. Hasil penelitian lain (Watak dkk, 2023) menyoroti bahwa kualitas layanan keperawatan adalah faktor krusial terhadap penetapan kepuasan dari pasien di ruang rawat inap.

Kualitas pelayanan keperawatan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan berdampak langsung terhadap pasien dan hal tersebut ditentukan oleh kinerja dan pelayanan dari perawat, dan perawat harus menghadirkan layanan optimal menyesuaikan standar pelayanan keperawatan yang tersedia. Data dari Asosiasi Perawat menunjukkan bahwa rumah sakit yang rutin mengadakan pelatihan memiliki kepuasan pasien

yang lebih tinggi (Asosiasi Perawat Indonesia, 2021).

Kepuasan pasien ialah salah satu perihal amat berarti dalam meningkatkan mutu jasa suatu rumah sakit. Terdapat empat pandangan kualitas yang bisa digunakan selaku penanda evaluasi kualitas pelayanan suatu rumah sakit ialah, performa keprofesionalan yang terdapat di rumah sakit, kemampuan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan penggunaan sumber daya, pandangan keamanan serta kenyamanan pasien, pandangan kepuasan yang dilayani (Setiawan, 2023). Secara umum, ketidakpuasan pasien biasanya disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perilaku dan sikap tenaga kesehatan, keterlambatan dalam pelayanan oleh dokter maupun perawat, kesulitan dalam mengakses dokter, kurangnya komunikasi yang efektif dan informasi yang jelas, sikap perawat yang kurang bersahabat serta ketidakmampuan memahami kebutuhan pasien, waktu tunggu yang lama untuk pemeriksaan, serta rendahnya tingkat kedisiplinan, kenyamanan, dan rasa aman di lingkungan rumah sakit (Habibie et al., 2019).

Ruang rawat inap adalah tempat dimana pasien menghabiskan waktu terbanyak dibanding unit lainnya. Pasien berharap sekaligus yakin bahwa mereka akan menerima layanan terbaik yang tersedia dikarenakan rumah sakit melaksanakan segala upayanya guna memenuhi harapan pasien selama pemulihan (Layli, 2022). Pasien akan merasa puas jika kinerja dari petugas kesehatan dalam memberikan layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien muncul ketika kinerja petugas kesehatan tidak menyesuaikan harapan mereka. Alhasil, kepuasan

pasien rawat inap di rumah sakit diberi pengaruh oleh dimensi “*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* serta *empathy*” selaku dimensi dari mutu pelayanan kesehatan (I.M. Sembiring & Munthe, 2019).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Siswanto merupakan salah satu rumah sakit TNI dengan tipe kelas D yang menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap umum maupun bersalin dan pelayanan UGD 24 jam. Rumah Sakit dr. Siswanto memiliki 4 Ruang Inap yaitu Bangsal Garuda, Elang, Camar dan Cendrawasih. Ulasan media sosial beserta kotak saran yang dibuat guna menetapkan jumlah pasti dari pasien yang sudah menyuarkan ketidakpuasan mereka terhadap layanan rumah sakit termasuk sumber informasi yang baik terkait keluhan pasien. Dari hasil studi pendahuluan didapatkan ada 4 keluhan terkait dengan pelayanan keperawatan. Sejumlah 10 pasien diwawancarai, dan 6 dari mereka mengungkapkan bahwa mereka beserta keluarga mereka kecewa dengan pelayanan di rumah sakit ini, karena perawat tidak cepat tanggap dengan apa yang mereka keluhkan, sementara 4 lainnya menerima perawatan dengan baik. Namun alasan dari pihak perawat memberikan pernyataan hal itu kadang terjadi disaat pasien banyak dan kondisi nakes di ruang inap tersebut hanya beberapa orang saja. Hal itu yang kadang membuat pasien merasa tidak direspon dengan cepat.

Pada tahun 2024 ini jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit dr. Siswanto Karanganyar per bulan cukup besar. Namun pada lima bulan terakhir mengalami penurunan pada pasien rawat inap. Ketika jumlah kunjungan ke

layanan kesehatan menurun, terdapat 2 kemungkinan penyebabnya, yaitu faktor internal ataupun eksternal. Keengganan masyarakat untuk berobat ke unit layanan kesehatan dikarenakan tak puas dengan layanan kesehatan yang diterima termasuk faktor internal, sementara faktor eksternalnya yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat. Selain itu BOR RS bulan November 2024 mencapai 27,56%. Itu berarti efisiensi pemanfaatan tempat tidur rendah. Untuk itu indikator pelayanan masih perlu peningkatan.

RSAU dr. Siswanto harus meningkatkan layanan keperawatan bagi pasien guna meningkatkan kepuasan pasien sekaligus menarik pasien baru dikarenakan terdapat banyak cara bagi unit usaha kesehatan lainnya untuk menarik pasien dalam kondisi global di masa kini.

Dari latar belakang tersebut, peneliti berminat melaksanakan penelitian terkait “hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSAU dr. Siswanto Karanganyar”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan penelitian ini ialah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan

pasien di ruang rawat inap di RSAU dr. Siswanto

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan pasien rawat inap di RSAU dr. Siswanto.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien rawat inap di RSAU dr. Siswanto.
- c. Menganalisa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSAU dr. Siswanto

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Memberi manfaat bagi perkembangan ilmu keperawatan terkait kepuasan pasien rawat inap.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Responden Penelitian

Memperbanyak wawasan terkait pentingnya hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

b. Bagi Instansi Rumah Sakit

Sebagian tambahan masukan untuk peningkatan kepuasan pasien rawat inap.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Bisa dijadikan bahan ajar ataupun literatur bagi kalangan yang hendak melaksanakan penelitian.

d. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan mampu mengembangkan teori khususnya di bidang keperawatan dalam pelayanan keperawatan pasien rawat inap.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bisa dijadikan selaku acuan atau pembanding untuk penelitian berikutnya terkait peningkatan kepuasan pasien melalui pelayanan keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

Nama / Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Ratna Herawati, Awatiful Azza, Siti Kholifah (2024)	“Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember”	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling, sampel sebanyak 34 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan spearman rank.	Signifikansi nilai p value $0,000 < 0,05$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,903 yang termasuk dalam kategori kuat ($0,9 - 1$). Terdapat korelasi signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember	Persamaan Hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat di ruang rawat inap Perbedaan Lokasi penelitian, Metode pengambilan sampel, Jumlah responden dan Analisis data
Chintami Luciana Watak, Fransiskus X. Dotulong,	“Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	Desain penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu	Uji Hipotesis menunjukkan nilai p value = <0.001 maka dapat	Persamaan Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan

Gladys Lengkong (2023)	Rawat Inap di Rumah Sakit”	yaitu Accidental Sampling dengan jumlah sampel 65 orang yang diberikan kuesioner tentang layanan keperawatan dan kepuasan. Data di analisis dengan uji Chi-square.	disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS dirawat inap RSUD Gunung Maria Tomohon.	pasien rawat inap <u>Perbedaan</u> Lokasi penelitian, jumlah responden, metode pengambilan sampel dan analisis data
Sitti Fajrah (2021)	“Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko”	Jenis penelitian analitik. Variabel penelitian adalah pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di kelas 1,II dan III berjumlah 43 responden dengan teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>	Dari 34 responden, pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan adalah 42 orang (97,7%). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan hasil nilai p value 0,047 (<0.05).	<u>Persamaan</u> Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap <u>Perbedaan</u> Lokasi penelitian dan jumlah populasi metode pengambilan sampel