

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyedia layanan kesehatan yang ada saat ini seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan, dan praktik mandiri merupakan wujud dari penyediaan sumber daya di bidang kesehatan (Hosseini et al.,2017) .Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, diperlukan mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan pengguna (Herman et al.,2018). Pengguna jasa akan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik saja, akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan kenyamanan (Juliana,2017). Salah satu indikator berpengaruh terhadap baiknya suatu pelayanan kesehatan Rumah Sakit adalah kualitas pelayanan keperawatan (Ede et al.,2022).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada pelayanan kesehatan, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi pelayanan kesehatan, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga

dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan (Weningsih, 2017). Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang merupakan salah satu pelayanan utama yang memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan dan citra suatu rumah sakit. Perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien, karena keterlibatannya pada hampir seluruh aktivitas pelayanan di rumah sakit, penampilan perawat sebagai personil penentu kualitas pelayanan kesehatan. Pada saat ini rumah sakit dituntut memberi pelayanan terbaik kepada pasien terutama dalam peningkatan fasilitas disegala bidang serta jaminan kesehatan (American Nurses Association, 2018).

Masalah kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia. Di Negara Afrika mutu pelayanan keperawatan yang baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8%. Hal tersebut di karenakan masih kurangnya perawat melakukan pelayanan yang sesuai standar mutu pelayanan (Wanjau, 2017). Hal yang sama terjadi di Indonesia, di Jawa Tengah kualitas pelayanan keperawatan yang baik 98,5% dengan kepuasan pasien 63,2%, di Sumatera Barat, kualitas pelayanan yang baik 55,8 % dengan kepuasan pasien 53%. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, baik di dunia maupun di Indonesia, kualitas pelayanan keperawatan yang baik sekitar 70,1% dengan tingkat kepuasan pasien 64,3% (Ratnawati, 2015). Rendahnya kualitas pelayanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan pasien sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien (Dini, 2018). Fasilitas dan Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan

keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Butar-butur & Simamora, 2016).

Berdasarkan wawancara awal 10 pasien di Rumah Sakit Anwar Medika didapatkan bahwa 40% pasien tidak mengerti tentang penjelasan perawat, tidak cepatnya perawat dalam memberikan penanganan ke pasien, perawat menjawab pertanyaan pasien dengan singkat, pasien yang mengeluh dengan ruangan yang sempit, 20% saat pasien diajak komunikasi tidak memberi tanggapan, sedangkan 15% mengeluh sarpras (ruangan sempit) dan 35% keluarga pasien mengatakan puas. Data tersebut dibuktikan juga dengan komplainnya pasien yang masuk di petugas penanganan komplain di Rumah sakit anwar medika. Data yang didapatkan pada Bulan Januari – April 2024 didapatkan komplain terhadap sarana dan prasarana 20%, tidak puas terhadap petugas rumah sakit 20%.

Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Mutu Rumah Sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya; manajemen rumah sakit, manajemen keuangan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia (Yulita et al., 2019). Perawat adalah salah satu sumber daya manusia atau tenaga kesehatan Rumah Sakit yang jumlahnya terbanyak dari tenaga kesehatan lainnya dengan mencapai lebih dari 50%. Perawat mempunyai kontak langsung dengan pasien dan memberikan jam perawatan sampai dengan 24 jam (Silalahi, 2020). Seorang perawat memerlukan suatu kompetensi khusus dalam memberikan asuhan keperawatan profesional dan dapat dijadikan standar sistem Rumah Sakit (Karaca & Durna, 2019). Standar

asuhan keperawatan dapat dicapai dengan baik, apabila pelaksanaan asuhan keperawatan dipersepsikan sebagai suatu komitmen yang dimiliki oleh setiap perawat dalam memperlihatkan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standar dan etika profesi keperawatan yang berkesinambungan yang terdiri dari proses keperawatan (Juniarti et al.,2020).

Penelitian sebelumnya dilakukan dengan memberikan pelatihan dan evaluasi, yang didapatkan hasil terjadinya peningkatan pengetahuan dan keterampilan perawat saat memberikan asuhan keperawatan profesional (Yulita et al.,2019). Penelitian lain dilakukan oleh (Chen et al.,2016) juga menunjukkan bahwa sikap pelayanan dokter dan perawat, ditemukan berdampak pada peringkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil lain didapatkan bahwa pasien lebih puas dengan perhatian dan kepedulian perawat, akan tetapi kurang puas dengan informasi yang diberikan oleh perawat (Karaca & Durna,2019). Pelayanan kesehatan di Indonesia diarahkan untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang memiliki standart sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Abdilah a.d.,Ramdan,2016). Pemerintah berusaha dengan segala upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, baik dari segi sumber daya manusia juga dari segi sarana dan prasarana (Wildani et al.,2020).

Kualitas pelayanan keperawatan salah satunya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka

pelanggan akan puas (Hafid,2017). Pelayanan dengan mengedepankan kepuasan pelanggan diperlukan paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan prima. Pelanggan akan memilih rumah sakit yang mampu melayani dengan baik sesuai dengan keinginan atau harapannya. Agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumber daya manusia yang berkualitas (Anggarawati & Wulan Sari,2016). Kompleksitas permasalahan dari kualitas pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit harus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan melakukan pelatihan SDM dengan pelatihan In House training setiap 3 Bulan sekali, dilakukan supervisi setiap hari oleh managerial serta sosialisasi ulang setiap 1 bulan sekali di setiap unit rawat inap serta melengkapi fasilitas yang ada di Rumah Sakit sehingga ketidakpuasan pasien terhadap perawat bisa di minimalisir.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Anwar Medika”.

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika?

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan ruang rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika.

3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan keperawatan di rumah sakit, dan memberikan sumbangan pemikiran perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan khususnya bagi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan disesuaikan dengan prosedur sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan Kualitas pelayanan keperawatan baik.

b. Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian dijadikan sebagai referensi dalam pendidikan keperawatan yang berguna untuk mengetahui faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan pasien sehingga tidak hanya kualitas pelayanan keperawatan

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan rujukan atau pembanding untuk penelitian selanjutnya terkait dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang ada di Rumah Sakit

d. Instansi

Pengembangan Program In House Training sebagai peningkatan Kualitas pelayanan Keperawatan.