

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. 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).

Bentuk pelayanan kesehatan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Setiap rumah sakit melakukan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang (Baan, 2020). Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Sesrianty dkk, 2019).

Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena pemberi pelayanan profesional yang terbanyak (60%) adalah perawat dan yang paling lama kontak dengan klien selama 24 jam. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keperawatan melalui

pelayanan asuhan keperawatan yang komprehensif sebagai indikator pelayanan dalam menentukan kepuasan klien sebagai tolak ukur mutu pelayanan (Ilkafah & Harniah, 2017).

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing dengan memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap (Easter dkk, 2017). Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh klien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau klien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan (Pragholapati, 2021).

Pelayanan rawat inap merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Sulaiman, 2021). Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang secara terus-menerus selama 24 jam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, oleh karena itu perawat harus benar-benar dikelola dengan baik karena pelayanan di ruang rawat inap yang diberikan oleh perawat kepada pasien sangat menentukan mutu dan citra pelayanan tersebut (Pragholapati, 2021).

Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi (Perceka, 2020).

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya (Baan, 2020).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan keperawatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Lestari, 2021). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan keperawatan, karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Christiany, 2022).

Mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yang saling berkaitan, yaitu pertama apa yang akan diukur, bagaimana metode pengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya (Perceka, 2020). Menurut Kemenkes RI, indikator standar kepuasan pasien di rawat inap idealnya harus $\geq 90\%$ (Christiany, 2022).

Menurut Parasuraman dalam Nursalam (2018), mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Menurut Rangkuti dalam Praidhi (2019), bila jasa yang dinikmati konsumen ternyata lebih rendah dengan yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka cenderung memakai kembali produk jasa layanan tersebut.

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 yang dilakukan oleh Wati dan Irawan (2021) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. Hasil penelitian ditemukan 68,8% kualitas pelayanan yang kurang baik menyebabkan ketidakpuasan pasien. Sebesar 93,2% komunikasi yang kurang baik menyebabkan ketidakpuasan pasien, dan 85,2%

ketidakpuasan pasien disebabkan oleh perilaku *caring* perawat yang kurang. Hasil statistik ditemukan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$. Terdapat hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$ dan terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\ value = 0,000$.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadilah (2019) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD. dr. Loekmono Hadi Kudus. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa 31,1% responden menyatakan cukup baik terhadap pelayanan keperawatan dan 35,1% responden menyatakan cukup puas terhadap terhadap pelayanan keperawatan. Hasil statistik ditemukan adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p\ value = 0,000$.

Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan. Mutu pelayanan di rumah sakit dikatakan kurang jika pasien banyak merasakan tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien harus segera di atasi, jika tidak maka dapat berefek kepada penurunan jumlah kunjungan pasien terhadap rumah sakit tersebut (Roymond, 2019).

Data jumlah kunjungan pasien di ruang rawat inap Sutan Syahril Rumah Sakit TK III DR. Reksodiwiryo Padang pada tahun 2022 sebesar 773 orang, dan selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Desember, Januari dan Februari 2023 pada bulan Desember sebesar 62 orang, Januari sebesar 82 orang dan Februari

sebesar 89 orang. (Rekam Medik Rumah Sakit TK .III DR. Reksodiwiryono Padang, 2023).

Survei awal yang peneliti lakukan di RS TK III Reksodiwiryono Padang pada tanggal 15 Februari 2023 terhadap 10 orang pasien di ruang rawat inap Sutan Syahrir dengan wawancara langsung kepada pasien yang menerima pelayanan rawat inap didapatkan 7 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena perawat kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan keperawatan dan 3 orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dari Rumah Sakit karena perawat dapat menanggapi keluhan pasien. Hasil wawancara terhadap kualitas pelayanan didapatkan 6 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik dikarenakan kurang memperhatikan keluhan pasien dan 4 orang mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan baik karena menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap. Hasil wawancara terhadap komunikasi perawat didapatkan 7 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 3 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 tersebut, maka peneliti telah melakukan penelitian tentang “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023 ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023.
- c. Diketahui distribusi frekuensi komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang tahun 2023.

- d. Diketahui distribusi frekuensi perilaku *caring* perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2023.
- e. Diketahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2023.
- f. Diketahui hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2023.
- g. Diketahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori metodologi riset keperawatan ke dalam bentuk penelitian langsung pada pasien dilapangan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

2. Praktis

a. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam program pendidikan kesehatan seperti penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Terkait dengan hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien pelayanan keperawatan. Sebagai bahan perbandingan atau data dasar bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama dengan variabel yang berbeda.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RS Reksodiwiryono Padang Tahun 2023. Pada penelitian ini variabel independen yaitu kualitas pelayanan, komunikasi perawat, dan perilaku *caring* perawat, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Jenis penelitian adalah *deskriptif analitik* dengan desain *cross sectional*. Penelitian telah dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Sutan Syahril Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang pada bulan Februari s/d Agustus 2023. Populasi adalah semua pasien di ruang rawat inap Sutan Syahril Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryono Padang berjumlah 70 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan lembar kuesioner pada tanggal 15 Juni-08 Juli 2023, kemudian data diolah dengan komputerisasi, untuk analisis univariat menggunakan

distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

