

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan keperawatan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata pasien tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan bentuk kepedulian terhadap pasien baik yang sakit maupun yang sehat dalam bentuk pengetahuan, kemauan, dan kemampuan yang dimiliki sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit, dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan. (Desimawati, 2013).

Kepuasan mungkin dimulai pada saat pasien melakukan penerimaan pertama kali dengan datang sampai meninggalkan rumah sakit. Pasien dikatakan puas jika pelayanan perawat yang diterima oleh pasien sesuai dengan apa yang diharapkan dengan pasien tersebut, atau mungkin melalui harapan yang pasien inginkan, jika pelayanan yang diterima oleh seorang pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak akan puas, kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan, kepuasan pasien merupakan tujuan yang utama pelayanan, sehingga setiap perawat berkewajiban untuk berupaya memuaskan pasiennya. (Ryandini & Hakim, 2019).

Suatu pelayanan dikatakan bermutu oleh seorang pasien, ditentukan oleh fakta apabila pelayanan yang diberikan oleh seorang perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien tersebut dan apakah pelayanan yang diterima mengecewakan pasien, dapat dikatakan kualitas layanan dapat memenuhi harapan apabila pelayanan yang di harapkan sama dengan yang dirasakan oleh

pasien, pelayanan kesehatan dasar yang juga di sebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap *esensial* (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, jenis pelayanan kesehatan dasar tersebut memerlukan pelayanan promotif, preventif, skrining, kuratif, dan rehabilitatif yang harus diberikan secara komprehensif dan holistik baik kepada kelompok masyarakat maupun individual. (Yuliani & Purna, 2020)

Pelayanan yang baik, efektif, dan efisien merupakan usaha instansi pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien tercapai, apabila pelayanan dirasakan kurang baik dan kurang memuaskan bagi pasien maka akan berdampak buruk kepada penilaian tentang rumah sakit tersebut, sehingga membuat pasien atau pelanggan meninggalkan rumah sakit tersebut, (Perceka, 2020). Mutu pelayanan keperawatan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, kepuasan pasien akan menjadi satu faktor penentuan citra *institusi* pelayanan kesehatan khususnya Rumah Sakit dimata masyarakat. Apabila pasien tidak puas menerima pelayanan keperawatan maka akan membuat pasien merasa kecewa, kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dengan apa yang diharapkan (Pakpahan et al., 2022).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, makin meningkatnya pelayanan maka akan meningkat pula kepuasan pasien, apabila seorang perawat tidak mampu melakukan pelayanan dengan baik maka akan menurunkan tingkat kepuasan dari seorang pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Perceka, 2020).

Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di dunia yang terdiri dari lebih dari 6.000.000. masuk pasien dalam perawatan kesehatan. Tingkat

kepuasan yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai (92.37%). Sedangkat tingkat kepuasan terendah di asia yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Kepuasan pasien pada RSUD pringsewu lampung mencapai (8,44%) kategori baik namun kuesioner yang di berikan belum sepesifik mengarah kepada mutu pelayanan keperawatn. Kepuasan pasien di asia masih banyak yang rendah di karenakan kurangnya fasilitas yang memadai (Shilvira et al., 2023).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, makin meningkatnya pelayanan maka akan meningkat pula kepuasan pasien, apabila seorang perawat tidak mampu melakukan pelayanan dengan baik maka akan menurunkan tingkat kepuasan dari seorang pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Hal yang mempengaruhi perilaku menejemen pelayanan keperawatan di antaranya mungkin gaji atau bayaran dari seorang perawat tersebut ,kepuasan promosi perawat yaitu rasa perawat tentang kebijakan Rumah Sakit dan pelaksanaan kebijakan, termasuk promosi jabatannya, kepuasan pekerjaan seperti refleksi rasa karyawan tentang kondisi pekerjaan yang ditugaskan saat ini. Perawat kurang begitu memahami tentang aturan pelaksanaan *discharge planning* yang benar karena program pelaksanaan *discharge planning* ini belum terstruktur dengan baik sehingga penggambaran kualitas pelayanan keperawatan kurang baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat pelaksana diantaranya, faktor eksternal seperti (kepemimpinan, imbalan, karier,) dan faktor internal (Ratanto et al., 2013). Terdapat beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepuasan perawat yaitu karakteristik individu (termasuk umur, tingkat pendidikan dan jenis kelamin) gaji, lingkungan pekerjaan, kondisi kerja, dan penjadwalan kerja (Rahmaniah et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Dora & Ramaita dengan judul penelitian Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada masa pandemi Covid di ruang mina rumah sakit aisyah pariman tahun 2021 menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Kategori baik (55.6%) dan kategori tidak baik (44,5%) mutu pelayanan dikatakan baik dinilai dari prosedur penerimaan pasien dilakukan secara cepat dan tidak berbelit belit. (Dora & Ramaita, 2021). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ryandini & Hakim, berdasarkan hasil systematic literature review yang berjudul hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang Asoka RSUD DR.R koesoma tuban menyatakan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, mengatakan bahwa pasien yang puas terhadap pelayanan yang tidak bermutu dikarenakan pasien merasa kurang bersemangat dan merasa lelah sehingga pasien asal-asalan saat mengisi kuesioner (Ryandini & Hakim, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Pawit Puji Astuti dengan judul hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul 2017 menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, hasil penelitian untuk mutu pelayanan keperawatan adalah dalam kategori baik (89,3%) sedangkan pada aspek kepuasan berada pada kategori sedang dengan persentasi (68.0%) (Farihah & Prabowo, 2017).

Hasil prasurevey di RSUD pringsewu lampung dari data yang telah didapatkan ada sebanyak 2.284 pengunjung dari bulan November 2023 sampai januari 2024, di ruang RPD wanita ada sekitar 572 pasien yang dirawat inap dari bulan Novembe 2023 sampai januari 2024, dari data yang didapatkan terdapat indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara umum di RSUD Pringsewu pada kurun 5 tahun tidak ada kenaikan dan cenderung menurun itu ditahun 2016-2020.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pasien yang sedang dirawat inap pada ruang RPD Wanita, Bedah, Amandala, RPD Pria, ruang anak yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang ada diruangan tersebut masuk dalam kategori cukup, rumah sakit RSUD pringsewu merupakan salah satu rumah sakit umum yang berada di daerah pringsewu, pada rumah sakit ini terdapat 167 perawat yang bekerja di RSUD pringsewu yang menempati bagian ruangan masing – masing, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa layanan yang kurang memuaskan dimata pasien, beberapa masalah tersebut seperti lamanya waktu tunggu dokter, sedangkan dari segi keperawatan mengatakan terdapat beberapa perawat yang tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu terhadap pasien, dan terkadang perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien, berdasarkan dari lingkungan rumah sakit peneliti berasumsi bahwa pada fasilitas kamar mandi didapatkan bahwa beberapa kamar mandi pada setiap ruangan tidak memiliki perlengkapan seperti pispot, sabun dan pot urine. Berdasarkan dengan penjabaran di atas peneliti tertarik untuk meneliti terkait mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD pringsewu lampung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD pringsewu Lampung tahun 2024 ?”.

C. Tujuan peneliti

1. Tujuan umum

Diketahui adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD pringsewu Lampung tahun 2024.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahui karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan).
- b. Diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan.
- c. Diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan dengan tingkat kepuasan pasien.
- d. Diketahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

D. Ruang lingkup

1. Desain/jenis penelitian : cross sectional dan analitik korelatif.
2. Subyek penelitian : pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu.
3. Objek penelitian : hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.
4. Waktu dan tempat penelitian : 15-17 mei 2024 penelitian dilakukan di RSUD Pringsewu.

E. Manfaat penelitian

1. Institusi

Penelitian ini bermanfaat bagi institusi untuk mengembangkan materi pembelajaran dan pengetahuan, mendukung pengabdian masyarakat, meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari peneliti yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

2. Praktis

- a. Responden : hasil peneliti ini bagi responden dapat di jadikan untuk lebih meningkatkan pelayanan pada ruangan agar pasien lebih puas.
- b. Praktisi kesehatan : hasil penelitian ini bagi pelayanan kesehatan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bahan informasi dalam rangka perencanaan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pada pasien.

3. Tempat penelitian : memperbaiki dan meningkatkan mutu pembelajaran melalui suatu kajian yang dalam, terhadap apa yang terjadi didalam rumah sakit, dan dimohon untuk lebih memperhatikan fasilitas kamar mandi, serta lebih meningkatkan komunikasi yang baik.

4. Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan refrensi peneliti selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

