

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pemberian asuhan keperawatan perlu terlihat dari latihan keperawatan yang dilakukan oleh petugas pada waktu melakukan asuhan keperawatan ke pasien sebagai pengguna layanan medis. Kegiatan keperawatan harus diselesaikan selaras asumsi pasien dengan tujuan agar pemenuhan pasien sebagai pengguna layanan medis dapat tercapai dan dapat memenuhi asumsi pasien. Asuhan keperawatan yang diperoleh pasien dapat menimbulkan satu pengetahuan bagi pasien. Pengalaman atau pengetahuan dalam mendapatkan kegiatan keperawatan merupakan salah satu unsur untuk memahami reaksi pasien terhadap pemberian asuhan keperawatan (Anggraini, Ernawati and Nurfianti, 2021).

Kepuasan adalah perbedaan antara asumsi dan kemampuan yang didapat. Pasien senang bila kebutuhannya dapat terpenuhi. Keinginan akan kesehatan, keinginan akan pelayanan yang baik, keinginan akan alat serta infrastruktur yang baik, serta kebutuhan akan tenaga kesehatan yang kompeten merupakan kondisi yang ideal untuk pelayanan medis (Perceka, 2020). Kepuasan pasien adalah perasaan yang muncul dari pasien karena adanya gambaran klinis yang didapat setelah pasien melakukan pemeriksaan dengan apa yang diharapkannya (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka peneliti menyimpulkan kepuasan pasien adalah kesan yang diberikan pasien atas kinerja tenaga medis sesuai dengan harapan pasien dalam memenuhi kebutuhannya serta sebagai salah satu indikator yang dapat menjadi penentu kualitas suatu layanan kesehatan.

Bersamaan dengan peningkatan teknologi dan informasi, administrasi di sektor kesehatan pula mengalami peningkatan yang cepat. peningkatan ini juga diikuti bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan publik terhadap layanan kesehatan. Keperawatan sebagai spesialis pemberi pelayanan kesehatan yang bekerja selama 24 jam sepatutnya mengatur strategi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, situasi yang terjadi banyak masyarakat di Indonesia

yang mengeluh dikarenakan kurang optimalnya pelayanan keperawatan yang diberikan ke pasien (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Pelayanan keperawatan dapat memberikan berdampak buruk apabila perawat memberikan asuhan keperawatan yang tidak sesuai dengan asumsi pasien (Perceka, 2020). Pelayanan keperawatan yang bermutu adalah salah satu komponen dari pelayanan atau bantuan medis serta menggambarkan unsur penting dalam kepuasan pasien (Awalinda, Ake and Consolatrix da Silva, 2019).

Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap pemenuhan pasien, karena menurut pasien rumah sakit atau poliklinik yang berkualitas bisa digunakan sebagai rujukan perspektif untuk memilih rumah sakit atau poliklinik yang berkualitas dan dapat diandalkan, sedangkan bagi rumah sakit diharapkan lebih intensif dan berhati-hati dalam memberikan layanan medis. Dengan asumsi bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka pelayanan kesehatan dapat dianggap sangat baik (Pasalli' and Patattan, 2021).

Suatu pelayanan keperawatan dapat dianggap bermutu apabila pasien merasa senang dengan administrasi yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan pasien tidak hanya ditinjau dari tersedianya sarana dan prasarana kesehatan, tetapi juga dapat dilihat dari cara perawat bekerja dengan baik untuk pasien yang ditunjukkan oleh keterampilan yang dimilikinya, cara menyampaikan dan bersikap ramah kepada semua pasien tanpa membedakan dan memandang status penerima manfaat layanan kesehatan (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan ialah standar untuk menentukan kualitas suatu pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar dapat terciptanya suatu kepuasan bagi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan serta sebagai acuan bagi pasien sebagai pengguna layanan medis dalam memutuskan rumah sakit atau poliklinik sesuai dengan kualitas.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Putri, Sudirman and Yusuf, 2020) tentang variabel-variabel yang berkorelasi dengan pemenuhan kepuasan pengguna layanan medis rawat inap di kamar kelas III rumah sakit Bhayangkara Palu. Dalam Penelitian ini penyusun menarik kesimpulan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan medis dan pemenuhan kepuasan pasien, antara

pemberian makanan dan pemenuhan. Meskipun demikian, berdasarkan penelitian tidak ada korelasi antara jasa kebersihan dan kesenangan pengguna layanan medis rawat inap di kamar kelas III rumah sakit Bhayangkara Palu.

Hal ini selaras dengan eksplorasi yang dilakukan oleh (Yuliar, Sumarni and Latip, 2021) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah. Peneliti berpendapat bahwa terdapat korelasi antara mutu pelayanan keperawatan dan pemenuhan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah dengan unsur usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan terakhir, kualitas administrasi dan kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang bagus dan berkualitas dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan derajat pemenuhan pasien dan mempengaruhi tenaga kerja keperawatan dan rumah sakit tersebut

Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan peneliti melalui website resmi RSUD Kota Tangerang diperoleh data kepuasan pasien dan keluarga di rumah sakit pada tahun 2021 telah mencapai target yang ditentukan yakni sebanyak 76,61% hal tersebut ditandai dengan meningkatnya kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan menjadi 89,49% pada bulan Desember 2021. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh data yang diperoleh peneliti melalui website resmi Lembaga Akreditasi Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit (LAM-KPRS) menunjukkan sebanyak 633 rumah sakit belum terakreditasi dimana sertifikasi rumah sakit atau poliklinik dapat digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pemenuhan prinsip-prinsip yang ditentukan oleh rumah sakit sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggung jawabkan. Apabila poliklinik mempunyai sertifikasi yang bagus, maka kapasitas pasien yang berkunjung pun akan meningkat dan derajat pemenuhan kepuasan pasien ikut meningkat.

Berdasarkan penggambaran masalah di atas, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan eksplorasi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Penggunaan Kelas Rawat Inap Di RSUD Kota Tangerang”.

I.2 Rumusan Masalah

Rendahnya nilai jasa yang disampaikan oleh rumah sakit kepada pengguna layanan medis mempengaruhi kesenangan pasien dalam menerima pelayanan serta mempengaruhi jumlah kunjungan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Perilaku perawat yang tidak ramah dan perawat yang kurang berkompeten, proses administrasi yang berbelit serta biaya pengobatan yang tidak terjangkau dapat membuat pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan klinik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Kota Tangerang berdasarkan hasil wawancara kepada pasien dengan menanyakan terkait 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan didapatkan hasil sebanyak 5 orang pasien mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Kota Tangerang saat ini lebih baik dibanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada tahun 2019. Dari dimensi mutu *tangible* (bukti fisik) pasien mengatakan bangunan serta fasilitas RSUD Kota Tangerang saat ini jauh lebih baik dan lebih tertata serta fasilitas yang dimiliki rumah sakit lengkap. Dari dimensi *reliability* (kehandalan) pasien mengatakan rumah sakit dan perawat maupun petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit lebih memperdulikan keluhan pasien serta waktu pelayanan juga tepat waktu.

Dari segi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) petugas kesehatan khususnya perawat di RSUD Kota Tangerang memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap dalam menanggapi permintaan pasien. Dari segi dimensi assurance (kepastian) petugas medis yang bekerja memberikan pelayanan kepada pasien mempunyai pengetahuan serta wawasan yang luas dan petugas kesehatan pula merupakan tenaga medis yang berkompeten. Dari segi empati bahwa petugas medis di RSUD Kota Tangerang memberikan rasa nyaman kepada pasien sehingga pasien merasa aman saat menjalani perawatan dirumah sakit. Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti ingin mengetahui “Bagaimanakah Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Yang Diberikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kota Tangerang”.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Maksud dari eksplorasi yang dilakukan adalah untuk melihat adanya korelasi antara kualitas jasa pelayanan kesehatan terhadap derajat pemenuhan kepuasan pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama perawatan dan jenis administrasi di ruang rawat inap RSUD Kota Tangerang
- b. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap di RSUD Kota Tangerang
- c. Mengetahui terkait pemenuhan kepuasan pengguna layanan medis di kamar opname RSUD Kota Tangerang
- d. Menganalisis hubungan karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama perawatan dan jenis administrasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang
- e. Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Kota Tangerang

I.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit atau Poliklinik :

Penelitian ini bermanfaat bagi rumah sakit karena hasil laporan dari penelitian ini akan diberikan ke pihak rumah sakit sebagai salah satu bukti laporan penelitian dan nantinya penelitian ini dapat digunakan sebagai materi penilaian bagi klinik kesehatan untuk lebih mengembangkan pelayanan kesehatan serta sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSUD Kota Tangerang dengan memperhatikan kepuasan pasien.

b. Bagi Perawat :

Sebagai salah satu bahan masukan bagi perawat agar dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan kompetensi khususnya dalam memberikan pelayanan keperawatan.

c. Bagi Peneliti :

Eksplorasi ini berfungsi guna untuk memperkaya pemahaman peneliti dalam mengimplementasikan teori yang didapat selama menjalani perkuliahan, serta memperoleh pengalaman dalam hal pelayanan keperawatan dan pemenuhan kepuasan pasien opname di rumah sakit.

d. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini bermanfaat sebagai wadah untuk menyampaikan pendapat pasien terkait evaluasi terhadap mutu layanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit