

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap (Librianty et al., 2019). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2015, tujuan dari pelayanan kesehatan yaitu meningkatkan pelayanan, fasilitas, dan mutu pelayanan kesehatan primer, rujukan dan komplementer (Presiden Republik Indonesia, 2015). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan jasa pelayanan kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2015). Namun, pelayanan keperawatan di rumah sakit hingga kini masih menjadi permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan dirawat inap yang dianggap kurang memuaskan (Chen et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Karaca dan Durna (2019) terhadap 635 pasien yang sedang melakukan perawatan di seluruh Rumah Sakit Negara Turkey, didapatkan hasil tidak semua pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit dikarenakan tidak meratanya kualitas pelayanan keperawatan terhadap seluruh pasien. Hanya terdapat 63.9% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dan 36.1 % pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Karaca & Durna, 2019). Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asamrew, Endris dan Muse (2020) terhadap 398 pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit yang tersebar di Negara

Ethiopia, didapatkan hasil hanya terdapat 46.2 % pasien yang puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit dan 53.8 % diantaranya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit Ethiopia (Asamrew et al., 2020). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Folami dan Odeyemi (2019) terhadap 120 pasien yang melakukan perawatan di Lagos University Teaching Hospital Nigeria, didapatkan hasil hanya 70 % pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut (Folami, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 pasien yang menjalani perawatan di Ruang rawat inap RSUD Bangil, didapatkan hasil bahwa 5 pasien merasa puas dan 5 pasien tidak merasa puas. Lima pasien yang mengatakan tidak puas dikarenakan perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan respon perawat terlalu lama jika pasien sedang membutuhkan bantuan (RSUD Bangil, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 100 % di setiap tahunnya (Kementrian Kesehatan RI, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100 %, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementrian Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien sering terjadi dikarenakan karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien yang sedang menjalani perawatan (Tang et al., 2013). Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat

dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan (Dewi et al., 2020).

Harapan pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan rumah sakit. Hal tersebut mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Untuk itu, perlu adanya pengembangan pelayanan kesehatan termasuk fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, alat, obat, bahan medis habis pakai, dan kelengkapan lainnya dan rumah sakit harus mampu menyediakan dan memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien (Librianty et al., 2019).

Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa tidak puas (Fadli et al., 2020). Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan (Butar-butur & Simamora, 2016)

Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas

kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Ariga, 2020). Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu apakah ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi pelayanan keperawatan pasien rawat inap RSUD Bangil

1.3.2.2 Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil

1.3.2.3 Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan informasi tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu keperawatan khususnya dalam mengembangkan teori dari model keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Perawat

Sebagai dasar tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan keperawatan professional terhadap pasien

1.4.2.2 Pasien

Dapat digunakan pasien untuk mengungkapkan tingkat kepuasan yang didapat selama dilakukan perawatan di ruang rawat inap RSUD Bangil sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan ruangan menjaga dan meningkatkan pelayanan keperawatan kepada pasien.

1.4.2.3 Rumah sakit

Dapat digunakan sebagai informasi dan edukasi terhadap tenaga keperawatan untuk senantiasa menjaga kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien.