BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era ini, kualitas pelayanan menjadi hal yang kritis dan menjadi salah satu kunci keunggulan bersaing di bidang pemasaran. Kualitas layanan dapat digunakan untuk mengukur kebahagiaan pasien dengan bisnis. Kualitas membangun hubungan yang kuat antara pasien dan bisnis. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan perusahaan memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang harapan dan kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan, serta pelayanan yang sabar. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, dan kebahagiaan pasien menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan di rumah sakit. Karena kualitas layanan sangat penting dalam memenuhi persyaratan dan keinginan pasien dan dalam memberikan pengiriman yang melebihi harapan pasien. (Ardiansyah, dkk, 2017). Jika harapan tersebut tidak sesuai dengan apa yang dirasakan, maka akan menimbulkan kesenjangan.

Kepuasan pasien dapat menghasilkan berbagai manfaat, termasuk hubungan yang lebih harmonis antara bisnis dan pasiennya. Adanya layanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh bisnis akan menghasilkan kepuasan klien. Ketika seorang pasien puas dengan suatu produk atau layanan, dia akan

membandingkan layanan yang ditawarkan. Jika konsumen benar-benar puas, mereka akan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain agar mereka melakukan pembelian di lokasi yang sama. Dengan demikian, korporasi harus mulai berpikir lebih matang tentang nilai layanan pasien melalui kualitas layanan, karena semakin diakui bahwa layanan (kepuasan pasien) merupakan bagian penting dari kelangsungan hidup dan persaingan bisnis. (Tjiptono, 2016).

Rumah sakit diamanatkan untuk meningkatkan mutu fasilitas, pelayanan, dan kemandiriannya sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional. Oleh karena itu, sebagai pelaku pelayanan kesehatan yang berdaya saing, rumah sakit harus dipimpin oleh individu yang berjiwa wirausaha yang mampu mencapai efisiensi, keunggulan mutu dan pelayanan, inovasi, dan respon unggul terhadap kebutuhan pasien. Penerimaan dan pelayanan pasien rawat inap sebagai pelanggan dengan karakteristik yang beragam menuntut rumah sakit untuk membekali diri dengan kemampuan untuk senantiasa mendengarkan suara konsumen dan merespon keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini terkait erat dengan fakta bahwa profesional perawatan kesehatan terus-menerus menemani dan melayani pasien sebagai klien. Pada umumnya pasien yang tidak puas akan mengajukan pengaduan ke pihak rumah sakit. Keluhan yang tidak terselesaikan akan mengakibatkan rendahnya kepuasan pasien terhadap kemampuan pelayanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan konsumen telah menjadi terkenal sebagai tema mendasar dalam wacana bisnis dan

manajemen. Konsumen seringkali beranggapan bahwa barang yang dikonsumsinya, baik berupa komoditas maupun jasa, akan diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang memadai atau memadai. Kebahagiaan konsumen dapat mempengaruhi persepsi dan membantu perusahaan memposisikan barang-barangnya lebih baik di mata pelanggannya. Dari segi kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan

Apalagi Adanya Pandemi Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat dramatis sejak ada pandemi (COVID-19). Masa pandemi telah menyebabkan keengganan masyarakat mengunjungi fasilitas kesehatan (faskes) karena kekhawatiran tertular COVID-19. Informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap perlu diantisipasi agar masyarakat yang seharusnya membutuhkan layanan kesehatan, terutama pada Puskesmas tidak merasa takut dalam berobat di Rumah Sakit

Pandemi COVID-19 adalah tantangan terbesar bagi sistem kesehatan di seluruh dunia saat ini. Rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada pengembangan surge capacity agar kebutuhan pelayanan medis yang meningkat dapat dipenuhi dengan baik. Wabah COVID-19 yang berkembang pesat di Indonesia mengharuskan semua rumah sakit untuk dapat beradaptasi dengan cepat dan memastikan pelayanan yang aman bagi pasien maupun petugas kesehatan. Namun, dalam situasi yang berat dan lingkungan kerja yang kurang optimal, risiko keselamatan pasien dan tenaga kesehatan selama pandemi ini meningkat.

Pembangunan kesehatan Indonesia saat ini mulai menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dimana diperlukan perubahan dalam pengelolaan manajemennya yang berorientasi pada pengguna jasa. Rumah sakit sebagai perusahaan harus berfikir profit tanpa meninggalkan fungsisosialnya, untuk mencapai sasaran yang dikehendaki. Dalam usaha mencapai profit, usaha perumah sakitan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Tingginya kepuasan pasien akan berdampak pada eksistensi suatu jasa pelayanan kesehatan di tengah persaingan global.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pasien yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pasien yang puas saja, melainkan dari pasien yang setia. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pasien merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan sehingga diperlukan manusia yang dianggap SDM yang berkualitas.

Manusia sebagai individu merupakan faktor terpenting dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya peran manusia, organisasi tidak akan dapat melakukan kegiatan untuk pencapaian tujuan organisasi itu sendiri, tentunya tujuan organisasi akan mudah tercapai jika didorong oleh peningkatan potensi sumber daya manusia. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karakteristik individu, dimana karakteristik individu memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja (Musa, 2012).

Karakteristik individu belum sepenuhnya mampu mendorong pegawai dalam melaksanakan tugas karena adanya perbedaan karakteristik individu setiap pegawai, yang menjadi kesulitan tersendiri dengan penerapan standar kerja yang sama (Sari, 2006). Salah satu ciri individu seorang karyawan baik dokter maupun perawat adalah memiliki komunikasi yang baik. Ikatan antara dokter maupun perawat dan pasien yang dirawat akan terjalin dengan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik adalah edukasi pasien, dalam hal ini dokter maupun perawat memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya, tindakan yang akan diberikan serta prognosis penyakitnya. akan tetapi ada masalah juga yang sering muncul di kesehatan.

Di antara beberapa masalah kesehatan masyarakat yang mungkin terkait dengan lamanya pasien menunggu, masalah ketidakpuasan pasien terhadap perawatan adalah yang paling menarik perhatian.Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas perawatan dan pelayanan di unit gawat darurat (Noohi, Komsari, Nakhaee, & Feyzabadi, 2013). Perawatan darurat dapat memberikan kontribusi penting untuk mengurangi kematian dan kecacatan yang dapat dihindari di negara berpenghasilan rendah dan menengah (Damghi et al., 2013).

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang dituntut memiliki peran profesional dalam sistem pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Profesi ini mampu menjawab kebutuhan pasien secara komprehensif dengan memberikan perawatan dan kenyamanan pasien. Merawat pasien di UGD juga merupakan aspek penting dalam

prosedur penyelamatan jiwa (Wirman et., al. 2004). Salah satu bagian dari perilaku *caring* (Perawatan) adalah prinsip humanistik bahwa pengelolaan pasien selama keadaan darurat harus mempertimbangkan prinsip humanistik. Perawat dan pasien biasanya melakukan komunikasi verbal dan non-verbal saat beraktivitas di kegawatdaruratan (Wirman et., al. 2004). Kurangnya perilaku *caring* (Perawatan) dapat berdampak pada trauma psikologis dan kelalaian pasien. Di Amerika Serikat, ada 27,6% dari 30.000 rumah sakit yang lalai dalam memberikan perawatan kepada pasien setiap tahunnya. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Noor et., al. (2016) dan Azizi-Fini et., al. (2012) menunukkan perilaku *caring* (Perawatan) memiliki pengaruh terhadap kepuan pasien

Selain itu, kenyamanan (*Camfort*) merupakan salah satu bagian dari intervensi keperawatan kepada pasien. Jika perawat tidak dapat melakukannya dengan baik, dapat menyebabkan kelalaian. Perawat juga harus memberikan pelayanan kesehatan untuk kondisi fisik dan psikologis pasien (Waston, 2007). Perawat menyatakan bahwa mereka memiliki keinginan agar setiap pasien mendapatkan kepuasan atas setiap intervensi yang diberikannya. Kepedulian dan kenyamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Hudak et., al. 2004). Kepuasan pasien merupakan hal yang penting, khususnya di IGD karena dianggap sebagai jembatan bagi perawatan pasien. Dengan demikian kepuasan pasien perlu diperhatikan (Soleimanpour et. al. 2011). Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi adalah sikap ramah dan sopan santun perawat

(78%), dan tingkat kepuasan yang paling rendah adalah kurangnya upaya untuk melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan. membuat (26,5%), waktu tunggu di IGD ketika mereka tiba (26,2%), dan kebutuhan kebersihan dan perawatan pasien (22,2%) (Soleimanpour H, et. al. (2011)

Sebagian besar penelitian telah mengeksplorasi faktor-faktor penentu kepuasan, seringkali menggabungkan kuesioner dengan pengumpulan data pribadi untuk menilai karakteristik konsumen apa yang dikaitkan dengan kepuasan (usia, jenis kelamin, kelompok etnis, pendapatan, pendidikan) (Wright et al., 2013). Sebagian besar peneliti juga mengukur kepuasan keseluruhan, yang mencakup penilaian perawatan yang diterima dan kesan pengalaman rumah sakit, dengan referensi khusus untuk hubungan interpersonal dengan perawat IGD atau dokter yang bertugas (Wright et al., 2013).

Berdasarkan pilot study, dari 70% pasien mengatakan bahwa perilaku perawat kurang puas dengan kepedulian dan kenyamanan (Noor et., al. 2016). Aspek *fundamental caring* dalam proses keperawatan masih kurang, antara lain perhatian terhadap pasien, dan kehadiran perawat saat pasien pertama kali masuk IGD (Noor, Maria dan agianto, 2016). Aspek caring cukup baik untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan profesional. Aspek yang baik dari caring adalah rasa hormat kepada pasien. Selain itu, ada aspek kenyamanan lain yang diberikan oleh perawat. Kenyamanan yang diberikan perawat meliputi aspek kelegaan dan kemudahan seperti merasa tenang, merasa aman, merasa sangat bersyukur, dan merasa diperhatikan. Aspek

transendensi masih rendah dan beberapa pasien merasa cemas dan tidak relaks. Kepedulian dan kenyamanan yang diberikan oleh perawat dapat mempengaruhi tangibility, reliability, dan assurance. Sedangkan daya tanggap dan empati merupakan aspek kepuasan pasien yang masih dirasa kurang.

Untuk Itu Rumah Sakit Pemerintahan yang menyediakan pelayanan dibidang jasa Kesehatan yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dari tingkat dasar sampai spesialistik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan IPTEK Kedokteran, serta menjadi sarana upaya rujukan. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi hubungan Kepuasan Pasien Dengan Perawatan Instalasi Gawat Darurat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Caring berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi ?
2. Apakah Camfort berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi ?
3. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada Karakteristik Individu di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif Caring terhadap kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif Camfort terhadap kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi.
3. Untuk Menganalisis perbedaan kepuasan pasien pada Karakteristik Individu di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut antara lain adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Dalam penelitian dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan referensi dalam melihat kondisi lapangan, sudah sesuai atau belum dengan teori.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi kedepan strategi layanan dalam melihat persepsi Pasien agar menjadi lebih baik.