

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan instansi kesehatan yang menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Saat ini, jumlah Rumah Sakit di Indonesia selalu bertambah setiap tahunnya sehingga menimbulkan persaingan antar Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu secara paripurna dan berorientasi pada kepuasan pasien (Basri & Abdillah, 2021).

Fenomena yang terjadi saat ini bahwa mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan. Beberapa hal yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan pasien yaitu pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, tidak cepat dalam merespon keluhan pasien, sikap perawat yang kurang ramah, kurang empati, serta komunikasi kurang efektif. Oleh karena itu, semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya mutu pelayanan keperawatan yang berdampak terhadap menurunnya tingkat kepuasan (Pity et al., 2019).

Seseorang yang pernah merasakan puas terhadap suatu pelayanan keperawatan akan beranggapan positif terhadap pelayanan keperawatan selanjutnya. Sebaliknya, apabila seseorang yang mempunyai pengalaman buruk terhadap mutu pelayanan keperawatan, maka pasien akan cenderung berpikir negatif terhadap mutu pelayanan keperawatan dan tidak akan menggunakan kembali pelayanan tersebut (Siregar et al., 2020).

Mutu pelayanan keperawatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan bermutu, maka Rumah Sakit dapat mempertahankan pelanggan yang lebih banyak karena pasien terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit harus meningkatkan mutu pelayanan terutama pada pelayanan keperawatan karena perawat sebagai tenaga kesehatan yang beriteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien (Fadilah & Yusianto, 2019).

Rumah Sakit UNS adalah salah satu Rumah Sakit pendidikan di Surakarta tipe C. Meskipun sebagai Rumah Sakit tipe C harus memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas agar meningkatkan kemajuan sebuah Rumah Sakit. Pada studi pendahuluan didapatkan masih ada pasien yang komplain tentang pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan karena rata-rata proses penggantian infus yang lambat. Hasil wawancara terhadap 10 pasien rawat inap mengatakan perawat kurang tanggap dalam merespon keluhan dan kurang cepat dalam melakukan pelayanan, misalnya keluarga pasien harus laporan terlebih dahulu kepada perawat apabila infus habis.

Data jumlah pasien dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit UNS pada tahun 2018-2022 berturut-turut yaitu, pada tahun 2018 sebanyak 7.266 pasien, tahun 2019 sebanyak 7.964 pasien, tahun 2020 sebanyak 7.846 pasien, tahun 2021 sebanyak 6.952, dan tahun 2022 sebanyak 9.069 pasien yang artinya mengalami kenaikan sebanyak 2.117 pasien. Pada tahun 2019-2021 terlihat bahwa jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan. Hal ini tentu dapat dijadikan bahan evaluasi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan agar masyarakat merasa puas dan memilih Rumah Sakit UNS sebagai Rumah Sakit rujukan.

Dengan demikian, seorang perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas baik apabila dalam memberikan pelayanan keperawatan seorang perawat berpedoman pada aspek-aspek dasar perawat, yaitu aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab (Siregar et al., 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019), dengan menggunakan pendekatan pada aspek-aspek yang dimiliki perawat, yaitu aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSUD Ungaran Semarang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Ismuntania (2020), dilakukan di ruang rawat inap RSUD Abdullah Syafi’I menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas pada aspek komunikasi dan kerjasama layanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Qodir (2023), di ruang rawat inap edelweis Rumah Sakit Islam Malang pada 52 orang responden dengan menggunakan pendekatan pada aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama, dan tanggungjawab. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Dengan demikian, perawat memiliki kontribusi yang besar dalam menentukan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien sebagai bahan evaluasi program Rumah Sakit yang sedang dijalankan. Evaluasi kinerja pelayanan Rumah Sakit dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan. Data penelusuran didapatkan survei kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS tidak dilakukan secara berkala setiap sebulan sekali.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mutu pelayanan keperawatan dengan cara memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerjanya menjadi lebih baik. Selain itu, survei kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap bulan sebagai bahan evaluasi untuk program kerja bulan selanjutnya. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Adakah hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengidentifikasi karakteristik responden pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.
- b. Untuk mengidentifikasi pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.
- c. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.
- d. Untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Institusi Rumah Sakit**

- a. Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit untuk mengetahui keinginan dan harapan pasien.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.
- c. Diharapkan sebagai bahan evaluasi atau pertimbangan bagi Rumah Sakit untuk melakukan perbaikan prosedur pelayanan di masa yang akan datang.

### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai informasi untuk dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan.

### **3. Bagi Penulis**

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan untuk disinkronkan dengan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan

## E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian yang dilakukan saat ini adalah berkaitan dengan alat ukur dan besar sampel yang terpilih. Peneliti menggunakan instrument kuesioner pelayanan keperawatan dalam mengukur mutu pelayanan keperawatan, sementara kuesioner kepuasan pasien dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Menurut peneliti, konten pada kuesioner merupakan hal yang baru dan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Untuk melihat perbedaan dengan penelitian sebelumnya, berikut dipaparkan beberapa hasil penelitian seperti berikut.

1. Wulandari (2019) melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pasien rawat inap di RSUD Ungaran Kabupaten Semarang. Rancangan penelitian menggunakan *cross-sectional* dengan 89 responden.
2. Librianty (2019) melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Bangkinang Kota. Rancangan penelitian menggunakan *survey analitik* dengan 95 responden.
3. Ismuntania (2020) melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat penyakit dalam wanita RSUD Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* dengan 70 responden.
4. Qodir (2023) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang edelweiss Rumah Sakit Islam Malang. Rancangan penelitian menggunakan *cross - sectional* dengan 52 responden.