

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan asuhan keperawatan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang kualitas, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas pelayanan asuhan keperawatan dinyatakan berkualitas apabila pelayanan yang diharapkan tidak mencapai standart pelayanan daripada yang diharapkan (Triwibowo, 2021). Dikatakan kualitas pelayanan asuhan keperawatan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan atau tidak berkualitas.

World Health Organization menyatakan bahwa elemen paling penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah kualitas pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan didefinisikan sebagai derajat dimana pelayanan keperawatan memenuhi standar yang ditetapkan, memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan keperawatan tidak dapat lepas dari kepuasan pasien. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan keperawatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan.

Indonesia memiliki pelayanan keperawatan rumah sakit yang diakui secara internasional. Diberikannya sertifikat akreditasi *The Internasional Society for Quality in Health Care* (ISQua) untuk Standar Nasional Akreditasi RS (SNARS). SNARS adalah standar akreditasi terbaru yang dibuat secara mandiri oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pelayanan keperawatan

di rumah sakit adalah sistem pengelolaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien untuk menjadi berdaya guna dan berhasil guna, dan merupakan komponen yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pasien kepada layanan keperawatan sehingga tercipta loyalitas dan kepuasan pasien. Selama abad ke-21, pelayanan keperawatan di Indonesia mulai mengalami perubahan namun secara umum mutu pelayanan kesehatan di Indonesia masih relative belum professional. Hal tersebut dilihat dengan adanya kemampuan professional dari perawat yang masih terbatas, pengaturan tugas yang tidak efektif, dan fasilitas maupun alat yang tidak memadai. Kondisi tersebut terjadi akibat masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan dan krisis moral para pelaku pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan keperawatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Lestari, 2023). Oleh karena itu, kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Menurut Parrasuraman ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik. Dengan faktor tersebut, pasien dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perawat yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut.

Di Indonesia indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 91% menyatakan puas dan 9% menyatakan tidak puas (Kemenkes, RI 2020). Di RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 86% menyatakan puas dan 14% menyatakan tidak puas. Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta Jawa Tengah indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 69,6% menyatakan puas dan 26% menyatakan tidak puas. Di RSUD Magelang indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar

41% menyatakan puas dan 10% menyatakan tidak puas. Di RSUD Soemarto Sastroatmojo Bulungan Kalimantan Timur indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 46,7% menyatakan puas dan 53,3% menyatakan tidak puas. Menurut survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Jawa Timur pada tahun 2023 mencapai 82,23% dari target standart pelayanan minimal (SPM) yaitu 95% (Dinkes Jawa Timur, 2023). Di Kabupaten Jember pada tahun 2024 survei kepuasan pasien menunjukkan 69,85%. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian Darmin pada tahun 2019 yang berjudul hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang inap RSUD Kota Kotamobagu pada bulan Februari 2019 menunjukkan bahwa terdapat 6 pasien menyampaikan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat namun ada 4 pasien menyampaikan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat karena perawat kurang tanggap dengan keluhan pasien, perawat tidak selalu memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan , kurangnya komunikasi antara perawat dengan pasien, pasien tidak puas dengan fasilitas pelayanan yang kurang memadai.

Hasil penelitian Nur Hidayat Tulaisyah pada tahun (2022) menunjukkan bahwa di RS Pertamina Bintang Amin terdapat 23 dengan keterangan baik, 15 pasien dengan keterangan cukup, klien menjelaskan jika perawat baik hanya saja perawat tidak ramah dalam memberikan pelayanan, dan 27 pasien dengan keterangan kurang baik, klien mengatakan jika perawat kurang ramah dalam pelayanan saat memberikan obat perawat tidak menjelaskan tindakan apa yang akan dilakukan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto pada tahun (2019) mengenai hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Magelang, sebanyak 79 orang (41%) menyatakan sangat puas, 94 orang (49%) menyatakan puas dan 19 orang (10%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan rumah

sakit. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan (Alamri, Azlika *et al.*, 2019) di RS Islam Sitti Maryam Manado tentang hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien bahwa dari 89 responden, sebanyak 51 orang (57,3%) merasa kualitas pelayanan keperawatan baik dengan $\rho = 0,000 < \alpha=0,05$. Hal ini membuktikan bahwa hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di RSUD Sundari Medan di dapat jumlah pasien di ruang rawat inap di tahun 2024 mulai bulan januari sampai desember mencapai sebanyak 9.928 jiwa. Berdasarkan hasil survey awal melalui ulasan dari website RSUD Sundari Medan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di RSUD Sundari Medan terdapat 10 pasien menyampaikan puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan dan 30 pasien menyampaikan tidak puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan karena pelayanannya kurang memuaskan, perawat tidak ramah, kurang komunikasi terapeutik dalam memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan, pasien tidak puas dengan fasilitas yang kurang memadai, perawat kurang tanggap dengan keluhan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di RSUD Sundari Medan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di RSUD Sundari Medan terdapat 10 pasien menyampaikan puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kualitas pelayanan asuhan keperawatan di RSUD Sundari Medan Tahun 2025.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan Tahun 2025.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan Tahun 2025.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sundari Medan Tahun 2025” maka subjek penelitian ini mencakup pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2025.

E. Manfaat Penelitian

a. Bagi institusi

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumber pustaka dan sumber informasi bagi jurusan keperawatan tentang hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

b. Bagi RSUD Sundari Medan

Sebagai bahan acuan masukan serta pertimbangan bagi rumah sakit untuk membuat suatu kebijaksanaan dalam mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien agar dapat meningkatkan angka kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

c. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan terhadap peneliti mengenai judul kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

d. Bagi pasien

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien agar pasien dapat lebih meningkatkan kemandirian dalam merawat dirinya.