

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit ialah sebuah instansi yang memberikan layanan kesehatan individual secara menyeluruh, meliputi fasilitas rawat inap, rawat jalan, serta penanganan darurat (UU RI No.3 Tahun 2020). Agar memastikan layanan kesehatan yang lengkap, banyak rumah sakit berusaha keras untuk menjadi yang terdepan, seperti halnya di industri.

Sebagai sarana penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit mempunyai tugas untuk senantiasa melakukan perbaikan menjadi lebih baik. Tidak hanya struktur fisik dan kelengkapan alat kesehatan, kualitas mutu pelayanan pun semakin profesional. Hal ini erat kaitannya dengan banyak sekali adanya Rumah sakit baru pada tiap-tiap daerah sehingga menimbulkan persaingan dalam perekrutan pasien.

Suatu langkah yang diambil yakni meningkatkan kualitas pelayanan dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan layanan kesehatan agar bisa diterima dengan baik oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas begitu penting sebab hal itu ialah hak tiap pasien serta memberikan peluang agar bisa menjadi unggul dalam saingan pada penyedia layanan kesehatan yang lain (Baan, et al, 2021).

Mutu pelayanan keperawatan yakni layanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada tiap pasien pemakai layanan tersebut, seperti pada tingkat kepuasan rata-rata, dan dilaksanakan sana dengan standar serta kode etik profesi. Pelayanan keperawatan merupakan komponen yang tak terpisahkan karena menjadi suatu layanan penting di rumah sakit (Aswar, 2020).

Pelayanan keperawatan ialah bentuk pelayanan profesional yang menjadi bagian integral serta layanan kesehatan, berdasarkan ilmu serta keterampilan keperawatannya (Kemenkes RI, 2018).

Layanan ini mencakup aspek bio-psiko-sosio-spiritual secara menyeluruh serta diperlihatkan terhadap seseorang, keluarga, dan juga masyarakat, baik yang sedang sakit atau sehat, meliputi semua tahapan kehidupan seseorang. Dalam menentukan kualitas layanan di rumah sakit, pelayanan keperawatan berperan sangat penting. Perawat dianggap sebagai tenaga kesehatan karena mereka menempati posisi vital dalam rumah sakit. Pelayanan yang mereka berikan berdasarkan dengan pendekatan global yang meliputi aspek psiko-sosio-spiritual dan berlangsung sekitar 24 jam sehari untuk seseorang, keluarga, serta masyarakat, baik bagi mereka yang sedang sakit atau yang sehat. (Wulandari, 2019).

Tercapainya tujuan pelayanan keperawatan mencakup beberapa aspek, seperti mengedukasi perawat mengenai profesionalisme serta tanggung jawab pada pekerjaan mereka, mempererat keterkaitan dengan pasien dan keluarga, menaikkan komunikasi antar staf medis, serta menaikkan layanan yang diberikan. Selain itu, peningkatan kualitas serta produktivitas kerja juga penting agar terjaganya rasa nyaman pada setiap pasien. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat berdampak negatif pada perkembangan rumah sakit. Di saat pasien merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan medis yang diterimanya, mereka cenderung beralih ke rumah sakit lain yang menawarkan layanan lebih baik. Penelitian yang dilakukan Irmawati dan Kurniawaty pada tahun 2020 memperlihatkan bahwasanya keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Ada lima dimensi yang memengaruhi kepuasan pasien, yakni bukti fisik, daya tanggap, andal, jaminan, serta empati. Dimensi pertama adalah bukti fisik, yang didalamnya berupa penampilan fisik perawat, tatacara mereka

berpakaian, serta alat-alat yang dipakai pada pekerjaan mereka, serta fasilitas layannya lainnya yang bisa dilihat langsung oleh pasien.

Reliability atau kehandalan ialah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, serta kepuasan sesuai dengan janji. Responsiveness atau daya tanggap merujuk pada kemampuan perawat untuk memenuhi kemauan pasien serta keluarga, serta memberi layanan dengan cepat serta efisien, termasuk kesigapan pada saat memberikan penanganan kebutuhan pasien. Assurance atau penjaminan memberikan ukuran kemampuan serta kesopanan perawat pada saat melaksanakan layanan. Empathy mencakup perhatian, pendekatan personal, dan kemudahan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Zaleha (2022) Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas layanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko umumnya baik (65%). Kebanyakan dari responden melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Analisis chi-square mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan yakni mutu layanan keperawatan serta rasa puas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko pada tahun 2022. Sedangkan hasil penelitian Indah Komala Sari (2022) Hasil survei menunjukkan bahwasanya mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang belum sepenuhnya terlaksana (35%). Aspek-aspek penting misalnya ketepatan waktu, penyediaan informasi, kompetensi teknis, hubungan antara perawat serta pasien, serta kondisi lingkungan, sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Data dari survei menunjukkan bahwa sebagian besar (42%) pasien mengatakan bahwasanya ada rasa tidak puas dengan layanan yang oleh perawat berikan.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskokkes Polri merupakan bagian dari Kapuskokkes Polri yang bertugas menyediakan pelayanan kesehatan Kepolisian dengan standar tinggi bagi anggota Polri, keluarga mereka, dan masyarakat umum. Fokusnya adalah dalam kegiatan kedokteran. Hasil dari

wawancara dengan 10 pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskokkes Polri mengenai kepuasan mereka terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa 60% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas keperawatan, terutama dalam membantu memenuhi kebutuhan pasien seperti memberi makan dan lainnya. Dari segi kepuasan pasien, 40% menyatakan ketidakpuasan terhadap komunikasi yang kurang efektif antara perawat serta pasien, sementara 30% pasien merasakan tidak puas dengan keterampilan perawat dalam melakukan tindakan medis.

1.2 Perumusan Masalah

Mutu pelayanan keperawatan adalah layanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada tiap pasien pemakai layanan tersebut, seperti pada tingkat kepuasan rata-rata, dan dilaksanakan sana dengan standar serta kode etik profesi. Mutu pelayanan keperawatan sangat berperan penting di Rumah sakit karena mereka menempati posisi vital dalam rumah sakit. Jika mutu pelayanan keperawatan baik akan mengakibatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Beberapa indikator yang dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan diantaranya perawat membantu memenuhi kebutuhan pasien, empati, tepat waktu, cepat tanggap, jujur, sopan dan santun kepada pasien dan keluarga pasien. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskokkes Polri.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum :

Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri.

1.3.2 Tujuan khusus :

1. Untuk Mengetahui Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan
2. Untuk Mengetahui Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri
Diharapkan bisa memberi informasi dan meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri sehingga kepercayaan pasien dan keluarga akan semakin meningkat dan meminimalkan keluhan dari setiap layanan asuhan keperawatan yang diberikan.
2. Bagi Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas MH Thamrin
Penelitian ini bisa jadi sebuah referensi serta sumber informasi yang berguna untuk penelitian masa depan.
3. Bagi Mahasiswa
Menambah pengetahuan, serta wawasan tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I Puskor Polri.