

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan medis. Ketika pasien senang dengan perawatan yang mereka terima, mereka cenderung mengikuti saran, tetap setia, atau mematuhi rencana pengobatan. Sebaliknya, individu yang tidak puas dengan penyedia layanan kesehatannya cenderung mengabaikan rekomendasi, menyimpang dari rencana pengobatan, dan mencari perawatan di fasilitas lain (Ananda, 2017)

Salah satu penilaian terhadap kualitas pelayanan yakni tepat waktu. Jangka waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimana fasilitas kesehatan tersebut dalam mengatur pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pasien. Menurut Tse dan Wilton, sasaran dan persepsi kinerja adalah dua faktor utama dalam mendorong kepuasan konsumen. Klien akan merasa puas jika mereka mengatakan kinerjanya sesuai standar, dan percakapan akan terjadi jika mereka yakin kinerjanya di bawah standar. Ciri-ciri individu, budaya, hubungan dengan orang lain, layanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual, dan citra merupakan variabel lebih lanjut yang mempengaruhi kepuasan. (Chollifah, 2019).

Pemerintah Indonesia, khususnya Departemen Kesehatan RI, telah menetapkan berbagai aturan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Antari (2019) Kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan terlihat pada pelayanan kesehatan yang merupakan wujud kinerja tenaga medis. Tinjauan kualitas layanan tidak hanya mempertimbangkan sejauh mana pemulihan tetapi juga sikap, keahlian, dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan, serta komunikasi, keterampilan informasi, kesopanan, dan ketepatan waktu. Selain itu juga mempertimbangkan ketersediaan sarana, prasarana, dan

faktor lingkungan yang sesuai. Kepuasan pasien adalah indikator kinerja utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan oleh suatu organisasi. Ketika seorang pasien menerima perawatan dari seorang profesional kesehatan yang memenuhi atau melampaui harapannya, maka terdapat tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Layanan kesehatan adalah suatu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan primer bagi setiap individu. Kesehatan merupakan hal utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kegiatan akan berjalan dengan baik apabila individu memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan ialah tempat serta tolak ukur yang digunakan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, baik dalam hal promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Efridayanti 2021).

Kesehatan termasuk kedalam salah satu kebutuhan primer yang tidak bisa lepas dari kehidupan Masyarakat. Perbaikan Kesehatan salah satunya dalam pelayanan harus diperhatikan bagi tenaga Kesehatan. Menurut Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 2012 mengenai Sistem Kesehatan Nasional, terdapat beberapa pelayanan Kesehatan perorangan, dimana pelayanan di rumah sakit merupakan pelayanan perorangan sekunder dan tersier. Hal ini menunjukkan bahwa RS juga berperan dalam sarana kesehatan tindak lanjut.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah elemen, termasuk tingkat pelayanan dan pelayanan perawat. Respon pasien terhadap pelayanan berbanding terbalik dengan tingkat kekhawatiran atau sikap kepedulian perawat. Hasil penelitian yang telah dilakukan Mailani & Fitri, (2019) dimana temuan penelitian menunjukkan 84 responden memberikan rincian tentang persentase tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD DR Rasidin Padang. Ditemukan bahwa mayoritas dari 39 (46,4%) perawat menunjukkan perilaku kepedulian yang tidak memadai, sehingga lebih

dari 50 (59,5%) responden kecewa dengan perilaku perawat..

Serta hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Andriani, (2017) yang menunjukkan hasil bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukit Tinggi diperoleh dari 65 orang responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase kepuasan sebesar 58,5% dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 17 orang dengan presentase kepuasan sebesar 36.9%.

Menurut Nurfida (2020), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Menurut Tjiptono dalam Laeliah (2017) untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilakukan pendekatan melalui lima aspek atau dimensi kualitas layanan, yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Apabila kelima kualitas pelayanan ini terus menerus diupayakan dan dijadikan sebagai alat ukur pada sebuah pelayanan kesehatan maka akan menghasilkan kepuasan pasien secara totalitas.

Pemerintah menetapkan angka persentase kepuasan survei kepuasan layanan publik mutu pelayanan dikatakan sangat puas/sangat baik : 88,31-100%, puas/baik : 78,81-88,30, kurang puas/kurang baik : 65,00-78,60%, tidak puas/tidak baik : kurang dari 64,99% (Kementrian Pendayagunaan No. 14 Tahun 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani et al., (2021) menyarankan bahwa pasien terus mempunyai keluhan mengenai dua aspek perilaku kepedulian perawat: lingkungan yang tidak terlindungi dengan kualitas udara yang memburuk, ruangan rumah sakit yang tidak nyaman, dan waktu respons perawat yang lambat; dan kurangnya pendidikan pasien dan keterlibatan keluarga

dalam perawatan pasien.

Hasil studi yang dilakukan oleh Handrina (2022) menemukan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap buruknya kualitas layanan medis yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah berada dalam krisis. Hal ini disebabkan oleh berkurangnya persepsi masyarakat terhadap kinerja rumah sakit serta kritik terhadap rumah sakit pemerintah dalam survei, wawancara, dan observasi. Masyarakat mengeluhkan sifat layanan yang diberikan fasilitas tersebut, kekasaran petugas, dan pengoperasian fasilitas yang di bawah standar..

Berdasarkan hasil penelitian Hasan dan Putra (2018) alasan terbanyak dikarenakan pasien menganggap rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik (40,54%), selanjutnya karena rumah sakit cukup terkenal (32,54%), fasilitas lengkap (16,89%), dan alasan lainnya (30%). Citra rumah sakit dominan dibentuk karena layanan dan fasilitas yang memadai sehingga timbulnya kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan data data di atas menunjukkan masih adanya tingkat ketidakpuasan yang dialami pasien, sehingga pelayanan kesehatan harus segera memperbaiki sistem dari pelayanan, salah satunya dengan cara meningkatkan perilaku *Caring* seorang perawat dan kualitas pelayanan asuhan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Firmansyah et al (2019) semakin meningkat kepuasan individu atau keluarga mendapatkan pelayanan asuhan keperawatan dari perawat, maka hubungan terapeutik antara perawat dan klien berkembang. Efektivitas layanan kesehatan di rumah sakit komunitas dapat dinilai berdasarkan faktor-faktor seperti kebahagiaan pasien dan kualitas layanan. Jika pelayanan memenuhi harapan pasien, maka pasien akan puas.

Fenomena dalam beberapa penelitian menyatakan bahwasannya

menyebutkan perawat kurang *Caring* terhadap klien, kurangnya kualitas keperawatan atau pelayanan keperawatan membuat penilaian mutu dan kualitas suatu pelayanan semakin menurun, sehingga berdasarkan data data diatas dan penelitian sebelumnya peneliti tertarik dan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai hubungan perilaku *Caring* perawat dan kualitas asuhan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik sukhavita Jakarta Pusat

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan masyarakat sebagai penggunaan layanan kesehatan merupakan dampak langsung dari kinerja petugas kesehatan yang tercermin pada kualitas layanan tersebut. Penilaian kualitas layanan ini tidak hanya mempertimbangkan sejauh mana pemulihan tetapi juga sikap, keahlian, dan bakat petugas dalam memberikan layanan, serta komunikasi, keterampilan informasi, kesopanan, dan ketepatan waktu. Hal ini juga mencakup ketersediaan sarana, prasarana, dan lingkungan fisik yang memadai.

Pemberian pelayanan, kepuasan individu merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas yankes di suatu instansi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka pelayanan yang diperoleh *Caring* dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana hubungan hubungan perilaku *Caring* perawat dan kualitas asuhan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik sukhavita Jakarta Pusat?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui “Hubungan Perilaku *Caring* Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien di Klinik Sukhavita Jakarta Pusat”

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik responden di Klinik Sukhavita

2. Menganalisis gambaran perilaku *caring* perawat di Klinik Sukhavita
3. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Klinik Sukhavita
4. Mengidentifikasi hubungan *Caring* dan tingkat kepuasan pada pasien di Klinik Sukhavita
5. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pada pasien di Klinik Sukhavita

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber data untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku *Caring* perawat dan kualitas asuhan keperawatan

1.4.2 Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu dalam pengembangan penelitian keperawatan mengenai kepuasan pasien terhadap perilaku *Caring* perawat dan kualitas asuhan keperawatan

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan bagi pendidikan khususnya keperawatan untuk dijadikan referensi dalam hal mempersiapkan mahasiswa untuk berkontribusi di dalam pelayanan nantinya