

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi (MENKES,2017).

Sistem pelayanan kamar bedah merupakan salah satu unit pelayanan khusus di Rumah sakit. Pelayanan ini terdiri dari 3 fase pelayanan yaitu pelayanan sebelum operasi (pre operasi), selama operasi (intra operasi), serta setelah operasi (post operasi). Jenis pelayanan ini melibatkan tenaga profesional operasi yang bekerja secara terpadu dengan berfokus pada pasien (Hipkabi, 2016). Kepuasan pasien dengan perawatan mereka dapat mengarah pada loyalitas dan kepercayaan pasien (Liu et al., 2021): pasien yang puas akan setia dan lebih cenderung untuk kembali ke rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan dan mungkin menyarankan mereka ke kerabat lain dan sahabat (Setyawan et al., 2020).

Kepuasan pasien dengan layanan perioperatif adalah area kompleks lainnya dimana kepuasan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Pasien dapat memilih institusi kesehatan dan ahli bedah yang berbeda tergantung pada antisipasi dan kepuasan mereka secara keseluruhan dengan perawatan yang diberikan (Endale et al., 2014). Pemberian layanan kepada pasien harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat darurat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku. Pelayanan terbaik kepada pasien dapat mewujudkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Tulaisyah, Isnainy, & Wardiah, 2022).

Menurut WHO (2018) jumlah klien yang menjalani tindakan operasi mencapai angka peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Diperkirakan setiap tahun ada 165 juta tindakan bedah dilakukan di seluruh dunia. Tercatat di tahun 2020 ada 234 juta jiwa klien di semua rumah sakit di dunia. Tindakan operasi/pembedahan di Indonesia tahun 2020 mencapai hingga 1,2 juta jiwa (WHO, 2020). Di Jawa Timur menurut (Dinkes Jatim, 2014) Jawa Timur terdapat 10.503 kasus bedah elektif yang dilakukan selama periode 2014. Di RSUD Muhammadiyah Ponorogo menurut Rekam Medis pada tahun 2022 terdapat 4207 kasus bedah elektif maupun cito.

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pasien. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi sangat menentukan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien merupakan gambaran dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Pasien yang puas akan setia dan lebih cenderung untuk kembali ke rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan dan mungkin menyarankan mereka ke kerabat lain dan sahabat (Setyawan et al., 2020). Kualitas pelayanan ini tentunya merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan semakin baik kepuasan yang diterima, maka bisa dikatakan baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa bisa dikatakan tidak memuaskan atau tidak baik. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu selalu memberikan rasa puas untuk pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai secara teknis di rumah sakit, namun mereka menilai mutu layanan yang berasal dari karakteristik nonteknis seperti pengalaman komunikasi dan kenyamanan pelayanan rumah sakit, terutama di ruang operasi. Pasien merupakan penikmat jasa dari rumah sakit yang menentukan kualitas jasa yang didapatkan di rumah sakit (Tangdilambi, Badwi, & Alim, 2019).

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan gambaran dari kualitas layanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan ini tentunya merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan semakin baik kepuasan yang diterima, maka bisa dikatakan baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa bisa dikatakan tidak memuaskan atau tidak baik. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu selalu memberikan rasa puas untuk pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai secara teknis di rumah sakit, namun mereka menilai mutu layanan yang berasal dari karakteristik nonteknis seperti pengalaman komunikasi dan kenyamanan pelayanan rumah sakit, terutama di ruang operasi.

Asuhan keperawatan yang berkualitas merupakan hak yang harus didapat oleh manusia dan dipertimbangkan faktor penting dalam kesejahteraan pasien (Fuseini et al., 2022). Kualitas asuhan keperawatan dapat diukur dengan menilai tingkat kepuasan pasien (Gishu et al., 2019), dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui asuhan keperawatan yang tepat (Aiken et al., 2021). Kualitas praktik keperawatan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Masalah yang dapat mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan termasuk jam kerja perawat dan kepuasan kerja (Putra et al., 2021; Son et al., 2019).

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan keperawatan di ruang operasi dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, sejumlah solusi dapat diimplementasikan. Pertama, peningkatan pelatihan dan pengembangan tenaga perawat yang berfokus pada komunikasi dan keterampilan interpersonal, dapat membantu memastikan pasien merasa didengar dan dipahami (Mundakir, 2016). Kedua, perlu meningkatkan koordinasi antara anggota tim perawatan, termasuk dokter, perawat, dan personel lainnya, melalui pelatihan tim interdisipliner dan pembentukan protokol yang jelas. Ketiga, investasi dalam teknologi medis terbaru dapat mempercepat prosedur operasi, mengurangi risiko, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Keempat, meningkatkan akses pasien ke informasi mengenai prosedur operasi dan perawatan pasca operasi melalui edukasi dapat memberikan pasien kepercayaan diri dan pemahaman yang lebih baik (Nina, 2013). Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan keperawatan di ruang operasi akan meningkat dan tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan secara signifikan.

Berdasarkan gambaran di atas bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang operasi sangat riskan dan perlu diteliti

untuk keberhasilan mutu pelayanan rumah sakit. Karena ruang operasi merupakan salah satu aset layanan unggulan di rumah sakit, maka berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan kualitas perawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

1.3.2 Tujuan khusus

- a) Mengidentifikasi kualitas pelayanan di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.
- b) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

- c) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi RSUD Muhammadiyah Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan yang bisa digunakan guna menambah literatur yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi, sebagai wacana yang dapat digunakan untuk studi literatur berikutnya di bidang keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi yang diperlukan dalam memberikan implementasi terhadap pelayanan keperawatan pada pasien di ruang operasi sehingga ada perbaikan kearah yang lebih baik.

- b. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan ilmu pengetahuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi.

c. Bagi responden

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien yang akan menjalani operasi di ruang operasi untuk mendapat pelayanan yang baik.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar memperluas penelitian dengan tema yang sama yaitu hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang operasi.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian oleh Endale Gebreegziabher Gebremedhn, Girmay Fitiwi Lemma (2014) *Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a University Referral and Teaching Hospital, 2014: a cross-sectional study*. Penelitian ini menggunakan indikator kepuasan pasien terhadap layanan ruang operasi yang terdiri dari 9 pertanyaan. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan bedah perioperative tinggi karena petugas baik dalam status penerimaan pasien, memberikan informasi tentang penyakit dan status operasi dan staf ruang operasi memperhatikan keluhan pasien. Keluhan pasien merupakan faktor penentu kepuasan pasien. Persamaan dalam penelitian ini adalah pada layanan bedah. Perbedaan dari penelitian ini adalah variabel independen yaitu kepuasan pasien sedangkan yang diambil peneliti adalah kualitas

pelayanan keperawatan dan variabel dependen yaitu layanan bedah sedangkan yang diambil peneliti adalah tingkat kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan dalam jurnal menggunakan kuesioner kepuasan pasien terhadap layanan ruang operasi sedangkan yang diambil peneliti adalah *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Gebremedhn & Lemma, 2014).

2. Penelitian oleh Dereje Deressa, Tigistu Gebreyohannis, Abdisa Boka, Yomilan Geneti (2022) *Satisfaction with preoperative education and surgical services among adults elective surgical patients at selected public hospitals in Addis Ababa, Ethiopia*. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa instrumen untuk pengumpulan data terstruktur telah dimodifikasi menggunakan 22 pertanyaan. Hasil penelitian ini adalah dengan dilakukan pendidikan kesehatan sebelum operasi membuat pasien yang akan dilakukan operasi tidak memiliki rasa takut atau tidak memiliki kecemasan sebelum operasi. Akibat pendidikan yang dilakukan sebelum operasi membuat pasien puas dengan tindakan yang dilakukan. Persamaan dari penelitian ini adalah melakukan penelitian pada ruang operasi. Perbedaan dari penelitian ini adalah variabel Independen yaitu kepuasan sedangkan yang diambil peneliti adalah kualitas pelayanan dan pada variabel dependen yaitu layanan bedah sedangkan yang diambil peneliti adalah tingkat kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan juga

ikut berbeda, dalam jurnal menggunakan alat ukur 22 pertanyaan yang telah dimodifikasi sedangkan peneliti menggunakan alat *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Deressa, Gebreyohannis, Boka, & Geneti, 2022).

3. Penelitian oleh Hanan Fahad Alharbi, Naif S. Alzahrani, Abdulaziz Mofdy Almarwani, Saeed A. Asir, Fahad M. Alhowaymel (2022) *Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study*. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa PSNCQQ. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dilaporkan relatif tinggi dengan asuhan keperawatan, memberikan asuhan, dan memberikan informasi. Organisasi kesehatan menggunakan survei kepuasan pasien melalui mana pasien memberikan persepsi dan umpan balik tentang kualitas perawatan yang mereka terima selama mereka tinggal di rumah sakit. Kepuasan pasien digunakan untuk memberikan gambaran kepada layanan kesehatan pada tingkat pelayanan yang mereka berikan dan mengidentifikasi apakah layanan yang diberikan bisa ditingkatkan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti kepuasan pasien. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah pada variabel independen yaitu tingkat kepuasan sedangkan yang diambil peneliti adalah kualitas pelayanan dan pada variabel dependen yaitu kualitas asuhan keperawatan sedangkan yang diambil peneliti adalah tingkat kepuasan

pasien. Alat ukur yang digunakan berbeda pada jurnal menggunakan PSNCQQ sedangkan peneliti menggunakan alat *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Alharbi, Alzahrani, Almarwani, Asiri, & Alhowaymel, 2022).

4. Penelitian oleh Ade Utia Detty (2020) Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina T Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner lima dimensi mutu. Hasil penelitian ini adalah kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh tenaga perawatan dan dokter dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan asuhan yang pasien dapatkan di ruang rawat inap. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati tenaga perawatan dan dokter dalam memberikan asuhan merupakan alat utama dalam memenuhi kepuasan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan yang mereka terima. Persamaan dalam penelitian ini adalah pelayanan pada ruang operasi. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah kebalikannya variabel independen dan dependen. Pada jurnal variabel independennya adalah tingkat kepuasan

sedangkan yang diambil peneliti adalah kualitas pelayanan dan pada variabel dependen yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap dan ruang operasi sedangkan yang diambil peneliti adalah tingkat kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan berbeda pada jurnal menggunakan kuesioner lima dimensi mutu sedangkan peneliti menggunakan alat *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Detty, 2020).

5. Penelitian oleh Titin Lestariningsih, Ernani Hadiyati, Rini Astuti (2018) *Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia*. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Kepercayaan berperan sebagai variabel penguat (moderat) antara kepuasan pasien terhadap loyalitas. Persamaan dari penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Perbedaan dari penelitian ini adalah alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner sedangkan yang diambil peneliti adalah alat ukur *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Lestariningsih, Hadiyati, & Astuti, 2018).
6. Penelitian oleh Muda Yan, Mengjia Zhi, Yue Xu, Linlin Hu, Yuanli Liu (2022) *Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-*

Sectional Study. Penelitian ini menggunakan alat ukur tiga skala yaitu *SERVQUAL*, skala kepuasan pasien (PSS) dan skala asli yang dirancang oleh Gu untuk mengukur kepuasan asuhan keperawatan. Persamaan dari penelitian ini adalah alat ukur yang digunakan kualitas pelayanan yaitu *SERVQUAL*. Perbedaan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu tingkat kepuasan rawat inap sedangkan yang akan diambil peneliti adalah kualitas pelayanan dan pada variabel dependen yaitu asuhan keperawatan sedangkan yang akan diambil peneliti adalah tingkat kepuasan pasien. Alat ukur yang akan digunakan peneliti pada tingkat kepuasan adalah PSQ-18 (Yan, Mengjia , Xu, Hu, & Liu, 2022).

7. Penelitian oleh Nur HidayatTulaisyah , Usastiawaty Cik Ayu Saadiyah Isnainy, Aryanti Wardiyah (2022) Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner kinerja untuk kualitas pelayanan keperawatan yang terdiri dari 11 pertanyaan untuk kepuasan pasien menggunakan kuesioner sikap perawat terdiri dari 5 soal. Hasil penelitian ini pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku. Pelayanan terbaik kepada pasien dapat mewujudkan tingkat kepuasan pasien terhadap

pelayanan keperawatan. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner kinerja untuk kualitas pelayanan keperawatan yang terdiri dari 11 pertanyaan untuk kepuasan pasien menggunakan kuesioner sikap perawat terdiri dari 5 soal sedangkan yang diambil peneliti adalah *SERVQUAL* untuk kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien *PSQ-18* (Tulaisyah, Isnainy, & Wardiah, 2022).

