

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit yakni fasilitas Pelayanan dan tanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan. Kepuasan ialah satu tanda bahwa Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Kepuasan pasien juga bisa menjadi cara menarik pasien serta menjaganya. Pasien setia kembali gunakan Pelayanan saat mereka membutuhkan bantuan, terutama jika Pelayanan tersebut ramah, komunikasi lancar, mudah dipahami, responsif, cepat, dan memenuhi kebutuhan mereka. Pasien setia bisa ajak orang lain untuk gunakan Pelayanannya (Achmad, 2023).

Banyak hal yang bisa memengaruhi seberapa puas pasien terhadap Pelayanan yang diberikan, salah satunya yakni komunikasi baik antar perawat dan pasien. Komunikasi efektif yakni cara menyampaikan pesan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami, serta saling memberi umpan balik yang seimbang. Selain itu, komunikasi juga melibatkan penggunaan bahasa tubuh yang tepat. Komunikasi yang baik akan membuat pasien lebih paham, merasa senang, berubah sikap, tingkatkan hubungan yang baik, dan akhirnya memicu tindakan yang tepat (Suwarni, 2023).

penelitian di Amerika Serikat menemukan bahwa banyak pasien tidak puas dengan Pelayanan dari perawat di rumah sakit. Dari total pasien, 68% tidak puas karena perawat kurang ramah dan memberikan penjelasan yang tidak jelas atau tidak efektif. Namun, 42% pasien merasa puas dengan Pelayanan di rumah sakit Amerika Serikat (Sembiring & Munthe 2019). Masalah tidakpuasnya Pelayanan perawat masih terjadi Indonesia dan negara lain. Pada tahun 2016,

rumah sakit di ASEAN, 79% pasien menyatakan puas, tetapi standar kepuasan pasien seharusnya lebih dari 80% dan angka keluhan mencapai 4-5 kasus per bulan (Klaipetch, 2016)(Widiasari, 2019). Standar Pelayanan minimal menetapkan bahwa kepuasan pasien harus lebih dari 95% (Kemenkes, 2016). Menurut Depkes RI tahun 2014, ada keluhan tidak puasnya Pelayanan keperawatan. Rata-ratanya, 67% keluhannya karena tidak puas, sedangkan 33% merasa puas dengan komunikasi yang efektif dari Pelayanan perawat. Di Jawa Timur, pada Puskesmas Tapen Situbondo, masih ada keluhan terkait komunikasi efektif dari perawat, timbul salah paham antar perawat dengan pasien dan keluarganya (Hidayatulloah, 2020). Laporan tim KMKP (Komite Mutu dan Keselamatan Pasien) kolaborasi Humas Marketing rumah sakit di RSI Siti Aisyah Madiun tahun 2024 jumlah pasien berkunjung ke poli dalam sebanyak 8614. Pada saat dilakukan studi pendahuluan pada bulan Desember terhadap 15 pasien di poli Penyakit Dalam pasien menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan lama waktu tunggu pada tanggal 16-28 Desember 2024 di dapatkan 10 pasien menyampaikan keluhan dan ketidakpuasan lamanya waktu tunggu dan Pelayanan yang kurang ramah dari perawat dan dokter spesialis, 5 pasien menyampaikan tidak terlalu mempermasalahkan waktu tunggu dan Pelayanan tersebut karena pasien beranggapan bahwa perawat dan dokter spesialis yang menanganinya sedang capek karena banyaknya pasien. Didapatkan data dari indicator mutu poli Penyakit Dalam bulan Desember 2024 sebanyak 120 pasien yang waktu tenggunya terpenuhi sejumlah 64 pasien atau 61,5%.

Kurang komunikasi baik antar perawat dan pasien di rumah sakit yakni penyebab umum keluhan pasien. Banyak pasien tidak puas dengan penjelasan yang diberikan, namun mereka akan merasa senang jika perawat bisa menjalin hubungan yang baik dengan pasien selama memberikan Pelayanan (Kurniawati, 2017). Kurangnya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien sering kali menjadi alasan bagi masyarakat untuk menghentikan pengobatan. Kepuasan pasien dan keluarganya juga berkurang, sehingga mereka sering mencari Pelayanan kesehatan di tempat lain atau bahkan ke luar negeri. Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak orang Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri karena membandingkan Pelayanan yang diberikan dengan apa yang mereka dapatkan. Jika pasien tidak merasa puas dengan kualitas Pelayanan yang diberikan, mereka cenderung tidak mengunjungi rumah sakit tersebut lagi. Di dalam sebuah rumah sakit, peran perawat sangat penting dalam memberikan Pelayanan, salah satunya dengan memberikan komunikasi yang efektif kepada pasien agar pasien merasa puas (Astutik, 2024).

Agar mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal melalui komunikasi yang efektif, diperlukan beberapa upaya. Contohnya yakni memberikan pelatihan komunikasi efektif secara rutin kepada setiap perawat, menyelenggarakan pelatihan internal tentang Pelayanan yang memuaskan, serta melakukan audit terkait komunikasi efektif. Hal-hal tersebut pada akhirnya akan membantu meningkatkan kemampuan komunikasi perawat secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RSI “Siti Aisyiyah” Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di bagian latar belakang, rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Hubungan Kualitas Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Dalam RSI “Siti Aisyiyah “ Madiun?”

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Dalam RSI “Siti Aisyiyah ” Madiun.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas Pelayanan perawat di Poli Dalam RSI “Siti Aisyiyah” Madiun.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kualitas Pelayanan perawat di Poli Dalam RSI “Siti Aisyiyah” Madiun
- c. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas Pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara akademis dan ilmiah penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan terutama dalam bidang kualitas Pelayanan, dan bagaimana pemberian Pelayanan. penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi sumber penjelasan mengenai cara pemberian Pelayanan agar pasien bisa puas dengan pemberian Pelayanan di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi tenaga Kesehatan

Sebagai penjelasan tambahan mengenai pengembangan bidang keperawatan terkait Pelayanan yang diberikan oleh perawat dan tingkat kepuasan pasien.

2) Bagi institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi berkaitan dengan “Hubungan kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien”.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai tambahan wawasan dan sebagai acuan/dasar penelitian lanjutan terkait dengan “Hubungan kualitas Pelayanan perawat dengan kepuasan pasien”.

4) Bagi Perawat

Memberikan masukan kepada perawat untuk lebih tingkatkan suatu kualitas Pelayanan keperawatan agar kepuasan pasien lebih meningkat.

1.5 Keaslian Tulisan

1. penelitian yang dilakukan oleh Woo S, Choi M fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Korea dengan judul “Kualitas Pelayanan Medis, Kepuasan Pasien Dan Keinginan Untuk Berkunjung Kembali” menyatakan

kelompok pasien rawat jalan, semakin baik Pelayanan yang diberikan oleh dokter, lingkungan fisik rumah sakit, serta tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi kemungkinan pasien melakukan tindakan tersebut. Tingkatkan keinginan pasien untuk kembali berkunjung tergantung pada tingkat kepuasan pasien yang tertinggi, yakni dari Pelayanan dokter dan keramahan staf medis. penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit di Korea dengan pendekatan cross sectional, dan menghasilkan data dari 30 responden yang berusia 25 sampai 40 tahun. Dari jumlah tersebut, 46,7% mengatakan bahwa tenaga kesehatan memberikan Pelayanan yang baik, sementara 58% merasa puas terhadap Pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi dan kualitas Pelayanan ($P=0,001$). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- a. penelitian ini memiliki desain penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional, serta gunakan analisis data uji (Chi-square).
 - b. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada desain penelitian observasi analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden yang digunakan yakni pasien di ruang rawat jalan RS "Siti Aisyiyah" Madiun, dan spesimen yang digunakan berupa probability sampling.
2. penelitian ini dilakukan oleh Rusnoto, M.Purnomo, dan Tri Puji Utomo pada tahun 2019 dengan judul "Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien" untuk meneliti hubungan antara komunikasi dan Pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap. Metode penelitian gunakan desain

observasional cross sectional. Jumlah spesimen yang digunakan yakni 90 responden dengan teknik pengambilan spesimen berurutan (consecutive sampling). Alat yang digunakan yakni kuesioner komunikasi, kuesioner Pelayanan keperawatan, dan kuesioner kepuasan pasien, yang telah teruji valid dan reliabel. Analisis data dilakukan dengan uji bivariat gunakan uji Fisher Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pasien rawat inap dengan rata-rata usia 45,4 tahun, 52,2% laki-laki, pendidikan terbanyak yakni SMA (36,7%), dan 34,4% memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri. Hasil variabel penelitian menunjukkan 83,3% responden mengatakan komunikasi baik, 96,7% responden merasa Pelayanan keperawatan baik, dan 95,6% pasien merasa puas. Hasil uji statistik Fisher Exact Test menunjukkan hubungan yang signifikan antara komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,001$), sehingga dapat disimpulkan bahwa

- a. penelitian ini sama dengan desain penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional,
 - b. Perbedaannya yakni penelitian ini gunakan desain observasional analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden berupa pasien di ruang rawat jalan di RSI "Siti Aisyiyah" Madiun, spesimen yang digunakan gunakan teknik probability sampling, dan analisis data gunakan uji chi-square.
3. penelitian yang dilakukan oleh Fira Firnanda, Sagita Candra Puspitasari, dan Muhammad Arwani pada tahun 2022 dengan judul “Hubungan Komunikasi Yang Efektif Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalam Di

UPTD Puskesmas Pandaan” bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi yang efektif dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. Metode yang digunakan yakni dengan mengambil 94 responden melalui metode accidental sampling. Data diperoleh melalui wawancara dan kuesioner, kemudian dianalisis gunakan 9 analisis Chi-Square dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi yang efektif dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan dengan pValue = 0,00. Maka H_0 ditolak ($p < 0,05$) dan H_a diterima. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan di UPTD Puskesmas Pandaan.

- a. penelitian ini gunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional, serta menganalisis data gunakan uji chi-square.
- b. Perbedaannya terletak pada desain penelitian yang digunakan, yakni observasi analitik, jenis penelitian kuantitatif, responden yang digunakan yakni pasien di ruang rawat jalan RSI “Siti Aisyiyah” Madiun, dan pengambilan spesimen gunakan metode probability sampling.