

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan unit rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien dengan berobat jalan termasuk seluruh prosedur diagnostik serta terapeutik. Oleh sebab itu, berbagai kelengkapan fasilitas dipenuhi untuk meningkatkan mutu proses pelayanannya. Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di unit rawat jalan, ialah kualitas pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di Rumah sakit yaitu berkisar 40-60%, sehingga keberhasilan asuhan perawat sangat berpengaruh terhadap pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2011). Pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat jalan mengacu pada berbagai faktor, diantaranya : kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual (Nursalam, 2014).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan skala data tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan faktor yang mempengaruhinya di beberapa wilayah di Indonesia seperti survey kepuasan di RSUD Kota Tangerang Selatan

tahun 2013 yang menunjukkan bahwa sebesar 39% dari 30 pasien rawat jalan menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat (Pangestu, 2013). Begitu juga data pelayanan poli rawat jalan di RSIJ Sukapura pada bulan januari – mei 2015 juga menunjukkan ketidakpuasan terhadap kinerja perawat, sebesar 37% pasien menyatakan perawat kurang respon terhadap pasien (Chairunnisa dan Puspita, 2015). Selain itu, hasil survei awal terhadap pasien di poli rawat jalan RSUD Kota Jogja tahun 2016 menunjukkan bahwa lebih dari 50% pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan bahwa perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis (Kusumo, 2016).

Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di lingkungan padat penduduk di kota Sepanjang. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat RS Siti Khodijah harus senantiasa melakukan perbaikan serta peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya didasarkan pada kebijakan internal manajemen saja, tetapi juga harus memikirkan apakah jaminan kualitas tersebut benar-benar telah dirasakan oleh pengguna jasa. Untuk Menunjang Pelayanan kesehatan , Rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang juga melayani peserta BPJS, Pasien Umum dan juga Asuransi guna untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima terhadap kebutuhan pasien serta kepuasan pasien. Berdasarkan Studi pendahuluan peneliti pada 20 pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Cabang Muhammadiyah

Sepanjang April 2020 menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dari 20 pasien yang berobat di unit rawat jalan (100%) menyatakan puas dalam hal *tangibles* dengan kategori perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Sedangkan pada *reliability* sebanyak 18 pasien (90%) menyatakan puas dalam hal kinerja pelayanan asuhan keperawatan, teliti terhadap pengkajian pada pasien, serta pelayanan penunjang rawat jalan seperti pelayanan foto thorax, laboratorium dan apotek. Namun sebanyak 2 pasien (10%) menyatakan tidak puas dalam hal komunikasi dalam perawatan. Dalam hal *Responsiveness* sebanyak 17 pasien (85%) mengatakan perawat melayani keluhan yang dialami pasien dan masih ada 3 pasien (15%) menyatakan tidak puas dalam hal ketepatan waktu tunggu antrian poli yang lama. Sedangkan pada *Assurance* sebanyak 16 pasien (80%) menyatakan puas dalam hal keterampilan melaksanakan tindakan keperawatan dan sebanyak 4 pasien (20%) menyatakan tidak puas terhadap jawaban perawat mengenai pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan. Pada *Empathy* sebanyak 17 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan kondisi pasien, namun sebanyak 3 pasien (20%) menyatakan tidak puas dalam hal pemberian informasi kepada pasien mengenai segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan. Hal ini membuktikan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih terjadi di unit rawat jalan. Meskipun angka ketidakpuasan rendah, bila tidak ditangani dengan baik maka respon ketidakpuasan pasien tersebut akan mempengaruhi mutu kualitas pelayanan.

Pelayanan keperawatan yang prima merupakan pelayanan yang mengedepankan kepuasan pelanggan yakni antara komunikasi dan kinerja saling

berkesinambungan, komunikasi dan kinerja yang berpusat pada pasien memiliki dampak positif yaitu meliputi: kepuasan pasien, manajemen diri dari penyakit kronis, dan kepatuhan terhadap pengobatan yang direkomendasikan. Komunikasi verbal dan nonverbal perawat dalam komunikasi apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Husna, 2016). Begitu juga sebaliknya jika kinerja kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan maka akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien yang diterima dalam pelayanan keperawatan akan menimbulkan penurunan citra pelayanan rumah sakit dan penurunan jumlah kunjungan ke rumah sakit apabila tidak segera ditangani. Keluhan-keluhan pasien terhadap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan seharusnya bisa diatasi dan penting untuk dilakukan perbaikan. Dalam hal ini, perawat memiliki peranan yang besar terhadap kepuasan pasien. Untuk mewujudkan hal tersebut, perawat dituntut untuk menjaga profesionalisme kinerja dalam memberikan layanan keperawatan. Selain itu, perawat dalam berinteraksi dengan pasien maupun keluarganya dituntut dapat berkomunikasi dengan baik. Komunikasi terapeutik oleh perawat memang seharusnya dilakukan agar pasien merasakan puas terhadap pelayanan keperawatan.

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya didasarkan pada kebijakan internal manajemen saja, tetapi juga harus memikirkan apakah jaminan kualitas tersebut benar-benar telah dirasakan oleh pengguna jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan perlu adanya monitoring serta perbaikan yang berkelanjutan. Salah satu jika terjadi

complain atau ketidakpuasan tidak hanya meningkatkan kualitas dalam pelayanan keperawatan tetapi harus juga diimbangi dengan meningkatkan SPO tentang sistem pelayanan keperawatan yang baik dan benar, peningkatan komunikasi efektif, akan menimbulkan kinerja yang optimal, Sehingga mampu memberikan pelayanan optimal kepada pasien selama menjalani perawatan di Rumah Sakit sesuai dengan standart mutu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang?

## **1.2 Rumusan masalah**

Faktor apakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi faktor kinerja dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

2. Mengidentifikasi faktor komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
4. Menganalisis faktor kinerja terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
5. Menganalisis faktor komunikasi terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan atau literatur keperawatan, khususnya di bidang keperawatan menejemen rumah sakit sebagai bahan ajar bagi penelitian yang selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Rumah Sakit

Hail penelitian dapat dijadikan informasi mengenai kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang dan sebagai bahan masukkan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Profesi Kesehatan

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan profesionalisme dan mutu pelayanan keperawatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta membuka wawasan ilmiah ataupun informasi mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi *kepuasan* pada pasien rawat jalan bagi civitas akademika di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian, dan ilmu pengetahuan tentang manajemen keperawatan serta untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan .

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan motivasi untuk peneliti selanjutnya dalam mengembangkan teori-teori lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pasien yang berada di rawat jalan.