BAB I
PENDAHULUAN

1.1 latar belakang

Salah satu fungsi yang wajib dipenuhi oleh suatu instansi kesehatan atau rumah sakit adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan termasuk dalam kategori ini. Yang dimaksud dengan “pelayanan keperawatan yang bermutu” bukan hanya sekedar pelayanan keperawatan, tetapi juga pelayanan yang mempertimbangkan tidak hanya nilai akhir dari kesembuhan pasien, tetapi juga proses pemberian pelayanan, serta pengetahuan, sikap dan kemampuan pasien. perawat dalam proses pemberian pelayanan.

Baik atau buruknya dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan memiliki pengaruh kepada tingkat kepuasan pasien sendiri. (Hasanah and Maharani 2022)

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2021).

Menurut Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2020, terdapat dua tujuan strategis Kementerian Kesehatan, salah satunya adalah meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) dan perlindungan masyarakat terhadap risiko sosial dari finansial di bidang kesehatan dengan ukuran yang akan dicapai terdiri dari; 1) menurunnya beban rumah tangga untuk membiayai pelayanan kesehatan setelah memiliki jaminan kesehatan dari 37% menjadi 10%, 2) meningkatkan indeks *responsiveness* terhadap pelayanan kesehatan dari 6,80 menjadi 8,00 (Orianti, 2020).

Responsivitas menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) adalah ukuran seberapa baik sistem kesehatan merespons harapan populasi yang sah dari semua aspek dengan penyediaan perawatan kesehatan. Responsivitas terdiri dari delapan domain, yaitu: martabat, perhatian segera, otonomi, pilihan penyedia layanan kesehatan, komunikasi yang jelas, kerahasiaan, kualitas fasilitas dasar dan akses ke jaringan dukungan sosial. Konsep ini memiliki relevansi khusus dengan sistem perawatan kesehatan mental karena ketergantungan dan kerentanan khusus dari penggunanya (Nowrozi, 2017).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan

kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respons time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan untuk mendapatkan minat kunjungan ulang (Hamid, Radji, and Ismail 2020).

Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri (Ilham 2023).

Kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia yang disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah perawat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sendiri merupakan salah satu aspek yang menentukan positif atau negatifnya suatu citra rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan harus dipertahankan dan ditingkatkan semaksimal mungkin. Merupakan tanggung jawab rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi guna memastikan pasien dan keluarganya merasa puas dengan layanan yang mereka terima secara rutin (Nursalam, 2017).

Pelayanan keperawatan yang professional seharusya didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan dalam memberikan asuhan keperawatan yang terdiri dari aspek bio-pisikososial, kultur dan spiritual yang komperhensif sehingga kemampuan dan kebangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan dan dapat menampilkan kinerja yang memuaskan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan akan untuk memotivasi seluruh karyawan serta meningkatkan lagi produktivitas kerjanya. Penanganan keluhan yang baik akan memberikan peluang untuk mengubah pasien yang tidak puas menjadi puas (Saprilla 2018).

Penelitian oleh Ajenk Saprilla nanda (2018) dengan judul ”pengaruh *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat ianp RSU Haji Surabaya”. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh signifikan daya tanggap atau r*esponsiveness* sebesar 0,003 terdapat kepuasan pasien. Hal ini menunjukan semakin bagus penilaian pasien terhadap daya tanggap atau responsiveness perawat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam Islam kita di ajarkan bahwa seorang pekerja harus bekerja dengan baik dan ikhlas, karena dengan demikian pada hakikatnya kita mendapatkan balasan yang baik pula sesuai dengan kinerja yang telah kita lakukan. Sebagaimana firman Allah dalam qur’an surah An–Nah layat 97;

مَنْعَمِلَصَالِحًامِنْذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىوَ هُوَمُؤْمِنٌفَلَنُحْيِيَنَّهُحَيَاةًطَيِّبَةًوَلَنَجْزِيَنَّهُمْأَجْرَ هُمْبِأَحْسَنِمَاكَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: *Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman. Maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang*

baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

Ayat ini menekankan pentingnya amal saleh dan iman. *Responsiveness* perawat seringkali berkaitan dengan keikhlasan dalam melayani pasien. Perawat yang melayani dengan niat baik dan iman akan memberikan pelayanan yang lebih responif dan empati yang tinggi kepada pasien. Ayat ini juga menyebutkan bahwa mereka yang berbuat baik akan mendapatkan balasan yang lebih baik. Perawat yang responsif cenderung mendapatkan penghargaan dan pengakuan baik dari pasien maupun dari rekan kerja.

Berdasarkan pengambilan data awal peneliti di RSUD dr. M.M Dunda Limboto pada bulan April tahun 2024 ditemukan bahwa Data awal yang diambil yaitu pasien yang masuk di ruang IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto pada tahun 2023 sebanyak 21,927 jiwa dimana jumlah ini sudah termasuk untuk pasien rujukan, pasien non rujukan, pasien dirawat, pasien yang dirujuk, pasien pulang dan pasien meninggal di IGD, sedangkan jumlah pasien pada bulan Januari sampai bulan berjalan yaitu April 2024 sebanyak 334 orang. Kemudian peneliti mewawancarai 5 orang pasien yang berada di ruang IGD diketahui bahwa 3 orang pasien mengatakan pelayanan perawat belum sepenuhnya memenuhi harapan dengan *responsiveness* di IGD, beberapa perawat dapat meningkatkan keakraban dan keramahan saat berinteraksi dengan pasien, dan 2 lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan perawat perlu lebih memperhatikan kebutuhan kenyamanan pasien secara lebih baik, serta perawat perlu lebih sensitif dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan dengan data survey penelitian di rumah sakit pada 3 tahun terakhir yaitu 2022 sampai 2024 terakhir menunjukkan pasien perempuan (56,4%) dan lebih banyak di bandingkan pasien laki-laki (43,6%). Pengukuran kepuasan dari aspek cepat tanggap pasien merasa sangat puas yakni (65,5%) dan (34,5%) yang merasa kurang puas, pada aspek kehandalan pasien merasa sangat puas (70%) dan merasa kurang puas (30%), pada aspek jaminan pasien merasa sangat puas (83%) dan pasien merasa kurang puas (17%), pada aspek empati pasien merasa sangat puas (85,5%) dan pasien merasa kurang puas (14,5%), pada aspek bukti langsung pasien merasa sangat puas (85%) dan pasien tidak puas (15%).

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Responsivenes* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto”.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya dapat di rumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. *Responsiveness* perawat menunjukan tingkat yang berbeda, dimana beberapa perawat cepat dalam merespon dan beberapa lambat merespon dalam memberikan pelayanan keperawatan
2. Tingkat kepuasan pasien berbeda; ada pasien yang merasa puas dan ada yang tidak puas terhadap responsiveness perawat dalam memberikan pelayanan
3. pelayanan yang diberikan oleh perawat belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan Kepekaan, ketanggapan yang masih bisa ditingkatkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana *responsivenes* perawat di ruang IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto?
2. Bagaimana kepuasan pasien di ruang IGD RSUD dr. MM Dunda Limboto
3. Apakah terdapat hubungan *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto?

1.4 Tujuan penelitian.

1.4.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui Hubungan *Responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto

1.4.2 Tujuna khusus

1. Untuk Mengetahui *Responsiveness* perawat di ruang IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto
2. Untuk Mengetahui kepuasan pasien di IGD RSUD dr. M.M Dunda Limboto
3. Untuk Menganalisis Hubungan Responsiveness perawat dengan kepuasa pasien

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam pembelajaran keperawatan lebih khususnya dalam *responsivenes* perawat dalam menangani pasien.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Intitusi RSUD dr. M.M Dunda Limboto

Penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan untuk referensi, sebagai sumber informasi untuk petugas kesehatan (dokter ataupun perawat) dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan pada pasien.

2. Bagi Pasien

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi serta menambah pengetahuan bagi pasien dan juga keluarga agar dapat memaklumi cara atau alur pemberian pelayanan yang ada di rumah sakit karena tindakan yang diberikan oleh petugas kesehatan lebih

memprioritaskan pasien yang memiliki resiko lebih tinggi di bandingkan dengan pasien yang memiliki resiko yang rendah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terkait dengan *responsivenes* perawat dengan kepuasan pasien.