BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan saat ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di era digital dan keterbukaan informasi. Pasien tidak hanya menilai pelayanan dari hasil pengobatan, tetapi juga dari kecepatan, keramahan serta kemudahan akses informasi melalui sistem digital rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, baik dari segi profesionalisme medis maupun fasilitas yang disediakan.

Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas dan pertahanan pelanggan dalam menghadapi persaingan global. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Tingkat kepuasan dapat diukur secara simultan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang lain.

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Menurut Departemen Kesehatan Indonesia yang disitasi oleh Kartika, Hariyati dan Nelwati (2018). Kualitas pelayanan ditentukan oleh lima faktor yaitu wujud atau tampilan (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*) serta daya tanggap (*responsiveness*).

Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut pada institusi rumah sakit hal ini membuat pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit. Menurut PMK No. 30 tahun 2019, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (PMK No.30 Tahun 2019).

Berdasarkan dengan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2024 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap disetiap rumah sakit yang ada di Indonesia (lebih dari 24 jam) perbulan atau sebanyak 10,85 orang menjalani perawat rawat inap dirumah sakit perbulan (BPS RI, 2024). Sedangkan di RSUD DR. M.M Dunda Limboto jumlah pasien yang pernah dirawat inap di ruang rawat inap irina F pada bulan Agustus 2025 yaitu sebanyak 411 orang RSUD DR. M.M Dunda Limboto, 2025).

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlin (2022) judul penelitian tetang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian bivariat menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ρ = 0.001. Kesimpulan dalam penelitian ini adanya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Perawat yang memberikan pelayanan di rawat inap harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan.

Pandangan Islam terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dalam bekerja berada dalam QS. At-Taubah Ayat 105 :

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ

Artinya :

"*Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."*

Berdasarkan dengan studi pendahuan dan pengambilan data awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September di ruang rawat inap Irina F RSUD DR. M.M Dunda Limboto ketahui bahwa jumlah perawat sebanyak 18 orang dengan jumlah pasien masuk pada bulan Juni hingga Agustus sebanyak 302

orang, selain itu peneliti melakukan wawancara pada 14 orang pasien yang berada di ruang rawat inap Irina F diketahui berdasarkan dengan realibilitas 5 orang pasien mengatakan kurang puas hal ini karena pasien merasa jarang diobservasi oleh perawat terkait keadaan pasien sedangkan pasien lain sering ditanyakan oleh perawat keadaannya, 9 pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat karena sangat membantu pasien dalam proses penyembuhan.

Berdasarkan dengan daya tanggap 7 orang pasien merasa kurang puas dimana pasien merasa perawat lambat dalam memberikan penanganan ketika ada keluhan dari pasien seperti memperbaiki infus sedangkan 7 orang pasien merasa perawat selalu sigap atau cepat dalam memberikan respon apabila ada keluhan dari pasien, perawat akan langsung melakukan observasi dan memperbaiki. Berdasarkan dengan jaminan 5 orang pasien merasa kurang puas dimana masih terdapat perawat yang diragukan kemampuannya dalam memberikan pelayanan padanya (perawat terlihat tegang dan ragu-ragu memberikan jawaban apabila pasien bertanya) sedangkan 9 orang pasien merasa yakin dengan tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat pada pasien. Berdasarkan dengan bukti fisik rata-rata pasien mengatakan fasilitas di ruang rawat inap Irina F RSUD DR. M.M Dunda Limboto sudah memadai sesuai dengan kebutuhan pasien akan tetapi 11 orang pasien mengeluhkan keadaan ruangan (kamar mandi yang kurang bersih dan berbau serta pintu kamar mandi yang rusak). Berdasarkan dengan empati 8 dari 14 orang pasien yang diwawancarai mengeluhkan tentang sikap seorang perawat dimana pasien merasa tidak dihargai oleh perawat hal ini berdasarkan dengan cara bicara dan raut wajah perawat.

Berdasarkan dengan uraian latar belakang masalah dan hasil studi pendahuluan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat 5 orang pasien dari 14 orang yang diwawancara merasa kurang puas pada dimensi realibilitas dimana pasien merasa jarang diobservasi oleh perawat terkait keadaan pasien.
2. Terdapat 7 orang pasien dari 14 orang yang diwawancara merasa kurang puas pada dimensi daya tanggap dimana pasien merasa perawat lambat dalam memberikan penanganan ketika ada keluhan dari pasien seperti memperbaiki infus.
3. Terdapat 5 orang pasien dari 14 orang yang diwawancara merasa kurang puas pada dimensi jaminan dimana pasien meragukan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan padanya.
4. Terdapat 11 orang pasien dari 14 orang yang diwawancara merasa kurang puas pada dimensi bukti fisik dimana keadaan ruangan (kamar mandi yang kurang bersih dan berbau serta pintu kamar mandi yang rusak).
5. Terdapat 8 orang pasien dari 14 orang pasien mengeluhkan tentang rasa empati seperti sikap seorang perawat dimana pasien merasa tidak dihargai oleh perawat

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan keperawatan di RSUD M.M Dunda Limboto?
2. Bagaimanakah kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto?
3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan di RSUD M.M Dunda Limboto.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak seperti profesi keperawatan untuk lebih menigkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta memperhatikan kepuasan pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Profesi Keperawatan

   Hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi perawat sehingga perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi RSUD DR. M.M Dunda Limboto

   Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsi serta informasi bagi RSUD DR. M.M Dunda Limboto terutama diruang rawat inap Irina F sehingga perawat yang berada diruangan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dalam proses kegiatan belajar mengajar serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.