

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan di tingkat Nasional. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017, standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah 95% atau lebih tinggi. Jika kepuasan pasien terhadap pelayanan medis ditemukan kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap di bawah standar minimal atau tidak memenuhi syarat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017)

Kepuasan pelayanan perawatan jangka panjang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan medis, dan menjadi salah satu faktor mempengaruhi citra institusi medis, termasuk rumah sakit. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan ditopang oleh perkembangan teori keperawatan yang salah satunya menyatakan bahwa kunci peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah dengan menekankan pada perilaku *caring* (Kemenkes, 2018).

Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan cepat dan tepat untuk mencegah kematian. Pelayanan pasien gawat darurat merupakan peran yang sangat penting bahwa waktu ialah nyawa (*Time saving is life saving*). Salah satu indikator mutu pelayanan

berupa waktu tanggap yang merupakan indikator untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Fadhilah, Harahap, and Lestari 2015).

Kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan yang diterima dan sesuai dengan harapan pasien tentunya akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit Khususnya di ruang Instalasi Gawat Darurat. Ketika pasien tidak puas akan menurunkan kualitas pelayanan, maka dari itu pemerintah menuntut setiap rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan sebagai strategi utama yang berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di Instalasi Gawat Darurat. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional (Silvitasari, 2019)

Pelayanan yang kurang cepat atau waktu tanggap lama dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan ialah suatu keadaan yang dirasakan pasien setelah dia menemukan hasil yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pasien ialah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang mereka butuhkan dan yang di inginkan. Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat yang dilakukan pihak rumah sakit karen alasan administrasi. Pasien gawat darurat harus menunggu prosesnya administrasi beres baru mendapatkan pelayanan (Dahlia and Widaryanti 2015). Menurut

Kosnanto (2019) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 5 yaitu dimana sikap *caring* dan pendekatan perawat dengan pasien pada saat memberikan asuhan keperawatan, pengetahuan dari perawat, prosedur administrasi, fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit dan keterampilan perawat.

(Doondori et al, 2019) menyatakan bahwa waktu tanggap pelayanan pasien di IGD RSUP. Prof. Dr. D. Kandau Manado didapatkan sebagian besar perawat memiliki respon time >5 menit sebanyak 17 (56,7%) pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan IGD. Dalam penelitian (Maimunah, 2019) menyatakan bahwa RSUD Kabupaten Bekasi dapat di ketahui (43,4%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap kelas III diruang tanjung dan cempaka, hasil wawancara pasien rawat inap kelas III diruang tanjung dengan 5 pasien mengatakan bahwa perawat sangat ramah, perawat selalu ada apabila pasien membutuhkan perawat, perawat sering berkomunikasi sama pasien, pasien merasakan kepuasan dikarenakan perawatnya yang ramah, pasien selalu diajak berkomunikasi sama perawat. Pada hasil wawancara pasien rawat inap kelas III diruang cempaka dengan 5 orang pasien mengatakan perawat selalu memberikan informasi apabila mengenai tindakan yang akan dilakukan, perawat selalu menanyakan keluhan pasien, perawat selalu tersenyum apabila perawat datang ke pasien pada saat akan dilakukan asuhan keperawatan, pasien juga merasakan kepuasan dikarenakan

perawatnya sangat ramah, selalu menanyakan keadaan pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas.

Berdasarkan studi pendahuluan kembali yang dilakukan peneliti di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang pada bulan Mei 2023 didapatkan data kunjungan pasien pada tahun 2020 berjumlah 24.455 pasien, pada tahun 2021 kunjungan pasien menjadi menurun dengan jumlah 22.953 pasien, pada tahun 2022 kunjungan pasien meningkat kembali dengan jumlah 26.784 pasien dan pada bulan April 2023 kunjungan pasien berjumlah 2.829. Jumlah tenaga keperawatan secara keseluruhan di IGD dengan jumlah 34 orang termasuk 1 perawat sebagai kepala ruangan dan dibagi dalam 3 shift yaitu pagi, siang, dan malam, dalam 1 shift terdapat 6 orang perawat, untuk tempat tidur ada 19 dan data perhari pasien yang masuk IGD sebanyak 90-100 pasien per-hari. Pada hasil wawancara dengan beberapa pasien mengatakan bahwa perawat kurang ramah, kurangnya respon tanggap perawat dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang memperhatikan pasien, ketika perawat melakukan tindakan keperawatan, perawat hanya diam saja.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang 7 dari 10 pasien mengatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan perawat yang diberikan, sedangkan 3 orang pasien mengatakan cukup puas terhadap pelayanan, dimana 4 orang mengatakan ketidakpuasan pasien disebabkan kurang ramah, respon tanggap kurang, sedangkan 3 pasien lagi mengatakan tidak puas

disebabkan perawat yang menjawab pertanyaan dengan nada sedikit tinggi, kurang ramah, saat perawat melakukan tindakan asuhan keperawatan, perawat hanya diam saja dan langsung pergi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah di uraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan dapat berkontribusi bagi ilmu keperawatan khususnya untuk manajemen keperawatan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawata.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi rumah sakit untuk menetapkan pedoman dalam merawat pasien yang dirawat untuk mendapatkan pelayanan dan bimbingan tentang peran perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi untuk meningkatkan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien atau keluarga pasien yang sedang menjalani perawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah manajemen keperawatan untuk mengetahui hubungan *caring* perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*, dimana populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. penelitian ini akan dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang.