

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit pemerintah saat ini masih sangat rendah. Institusi penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit, memikul tanggung jawab yang cukup besar untuk memastikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Hartati et al., 2023). Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 mengenai standar pelayanan 2 minimal bagi kepuasan pasien yakni sebesar >95% (Kemenkes, 2016). Apabila terdapat pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien sebesar <95%, dengan demikian pelayanan kesehatan yang dilakukan dianggap berkualitas rendah atau tidak mencapai standar (Kemenkes, 2016). Pelayanan kesehatan yang unggul adalah satu dari sekian banyak fungsi utama yang wajib dipenuhi setiap rumah sakit, termasuk di antaranya pelayanan keperawatan terutama pasien pre operasi pada ruang rawat inap bedah.

Prosedur tindakan pre operasi dalam ruang rawat inap bedah meliputi persiapan pre operasi tahap awal dan krusial dalam proses perawatan perioperatif yang menentukan keberhasilan tindakan pembedahan. Dalam praktik masih ditemukan pasien yang mengalami kecemasan tinggi akibat kurangnya persiapan mental dan fisik yang optimal. Kecemasan ini dapat mempengaruhi kondisi fisik pasien, memperlambat penyembuhan, dan meningkatkan risiko komplikasi pasca operasi. Pemahaman dan pelaksanaan

tahapan pre operasi yang komprehensif sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan hasil klinis pasien bedah (Sjamsuhidajat, 2017).

Pelayanan keperawatan yang bermutu tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa pasien yang sembuh pasien, namun tetap memperhatikan sistem pelayanan yang melibatkan sikap, pengetahuan, keterampilan, serta komunikasi antara perawat dan pasien (Utami et al., 2024). Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh tim manajemen rumah sakit Di Indonesia menunjukkan bahwa hanya 72% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sementara 28% lainnya memberikan evaluasi yang kurang baik (Nurhasma et al., 2021). Penelitian yang dilakukan Butar dan Simamora (2016) dalam Gasong et al (2022) menemukan bahwa 65,3% di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan tergolong tinggi. Hal ini diperkuat oleh Transyah dan Toni (2018) yang mengungkapkan bahwa lebih dari setengah 64% pasien terus mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan, terutama berkaitan dengan komunikasi perawat di ruang rawat inap rumah sakit Padang. Nilai baik dalam layanan keperawatan akan memberikan kesan kepada pasien yang baik dan puas.

Kepuasan pasien dalam ruang rawat inap bedah menjadi salah satu aspek yang dapat di tingkatkan dalam pelayanan ruangan terutama pada *responsiveness* perawat saat menjalankan prosedur pre operasi pada pasien. Dalam penelitian Muslimin & Nurhayati (2022) didapatkan hasil penelitian

bahwa kualitas pelayanan perawat pasien rawat inap bedah ditinjau kemampuan yang cepat dalam menangani keluhan pasien 53,99% pasien merasa tidak puas dan sisanya merasa puas. Penyebab dari kurangnya kualitas pelayanan perawat pasien rawat inap bedah ditinjau dari aspek memberikan informasi yang kurang jelas dan mudah dimengerti 58,53% pasien merasa kurang puas. Sehingga menimbulkan pasien memiliki persepsi yang kurang baik terhadap kepuasan pelayanan keperawatan. Kepuasan

Pada pasien adalah poin penting untuk menilai mutu pelayanan keperawatan (Rusmana et al., 2023). Apabila suatu pelayanan keperawatan dapat menimbulkan kepuasan pasien, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas. Pelayanan keperawatan yang berkualitas rendah dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan dari pasien (Gebremedhn dan Lemma, 2017). Menurut penelitian Brigham mengenai kepuasan pasien mengatakan bahwa waktu tunggu yang lama, daya tanggap dan pengabaian terhadap perawatan klinis merupakan salah satu faktor yang menyebabkan 79% penilaian negatif pasien terhadap layanan klinis dan daya tanggap pra operasi rumah sakit (Harnett et al., 2010). Kepuasan pasien rendah disebabkan oleh kurangnya cepat dalam pelayanan prosedur sebelum operasi, sehingga sebagian pasien 21% menilai positif terhadap kepuasan pasien pre operasi di rawat inap bedah. Kepuasan pasien menyentuh persentase sebesar 74,35% di instalasi rawat inap (IRNA) RSUD Haji Surabaya yang mulanya standar pelayanan rumah sakit sebesar 80% karena tingginya volume keluhan pasien mengenai berbagai aspek kompetensi perawat, dengan jumlah mencapai 61 keluhan di

tahun 2014 hingga 2017 target kepuasan tersebut tidak tercapai (Saprilla, 2018). Dalam aspek kepuasan pasien terdapat sejumlah faktor yang bisa memengaruhi seberapa puas pasien dalam pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh 5 faktor menurut Zeithaml (1988) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangiabel*. Salah satu faktor memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan pasien yaitu *responsiveness*. Penelitian terdahulu menurut (Setiawan, 2022) menemukan bahwa 60% dari responden menyatakan *responsiveness* keperawatan sangat buruk dan kurang puas di rawat inap RSUD Balung Jember. Penelitian menyatakan 74,35% ketidakpuasan terhadap *responsiveness* perawat di rawat inap RSNU Tuban sangat tinggi, dengan keluhan perawat tidak segera datang saat diminta dan kurang dalam memberikan penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan (Munir & Sudrajad, 2022). Hasil penelitian menemukan bahwa 76,06% ketidakpuasan pasien cukup tinggi yang di sebabkan oleh *responsiveness* perawat Di rawat inap RS Advent Bandung (Nurhidayah, et al, 2019). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali berakar pada kurangnya komunikasi dan interaksi yang responsif dari perawat. Hal ini diperparah dengan kecenderungan perawat yang lebih fokus pada tugas administratif atau teknis, sehingga kurang memperhatikan kebutuhan pasien (Asep et al., 2024). Kepuasan pasien tidak hanya mencakup pada asuhan keperawatan yang diberikan perawat, namun ada faktor-faktor lain yang memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pasien seperti pada *responsiveness* perawat.

Keterkaitan *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien menurut penelitian Rusmana (2023) menyatakan memiliki hubungan yang signifikan ($p < 0,05$) di ruang rawat inap RSPAD Pekanbaru. Hasil dalam penelitian memperlihatkan terdapat adanya hubungan bersifat positif yang cukup signifikan antara *responsiveness* perawat pada komunikasi terapeutik dan kepuasan setiap pasien yang berada di RSUD Dr. Hasri (Molou, 2024). Penelitian menemukan bahwa analisis menunjukkan ada harapan terhadap *responsiveness* dan adanya keterkaitan yang cukup signifikan di antara *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien sebesar ($p < 0,05$) (Apriani & Sureskiarti, 2021). Penelitian pada pengaruh dimensi *service quality* terhadap kepuasan pasien di rawat inap menemukan hasil dimensi *responsiveness* yang tidak berpengaruh secara signifikan (Iskandar & Februadi, 2021). Penyebab utama dalam penelitian tersebut disebabkan oleh kecepatan staff tenaga medis rawat inap dalam merespons pasien lama saat datang ke kamar pasien, keinginan tenaga kesehatan kurang dalam membantu pasien dan keluarga, kecepatan dan kepastian pelayanan seperti kapan akan dilakukan pemeriksaan CT-Scan/x-ray ataupun laboratorium tidak berpengaruh signifikan.

Terdapat kesimpulan hasil temuan yang diteliti oleh (Harnett et al., 2010; Saprilla, 2018) mengemukakan yakni pada kepuasan pasien adanya penilaian negatif pasien terhadap layanan klinis pra operasi rawat inap rumah sakit yang disebabkan karena tingginya volume keluhan pasien mengenai aspek kompetensi daya tanggap perawat. Sejalan dengan penelitian (Rusmana et al., 2023; Molou, 2024) menemukan adanya hasil keterkaitan yang cukup

signifikan antara *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien, sementara hasil penelitian lain menurut (Apriani & Sureskiarti, 2021) menemukan hasil signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan pasien, sementara menurut penelitian Iskandar & Februadi (2021) menyatakan hasil dimensi *responsiveness* yang tidak berpengaruh secara signifikan. Hasil penelitian terdahulu di dapatkan celah penelitian pada *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien pada saat pre operasi di ruang rawat inap bedah. Kepuasan setiap pasien bukan sekadar terpengaruh oleh *responsiveness* perawat, namun juga berkontribusi pada persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan terutama pada ruang rawat inap.

Hasil penelitian pendahuluan di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu kasus operasi yang akan dijalani oleh pasien pada periode Januari-Desember 2024 dengan rata-rata sebanyak 143 pasien operasi dalam satu bulan. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Karsa Husada Batu menunjukkan 84,98% kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit, namun terdapat beberapa indikator yang menunjukkan *responsiveness* perawat menjadi permasalahan sehingga mendapatkan hasil terendah yaitu 3.26% karena waktu pelayanan yang kurang tanggap (Laporan SKM, 2023).

Penelitian terkait dapat ditarik benang merah yaitu pentingnya meningkatkan *responsiveness* perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien pre-operasi (sebelum operasi) di ruang rawat inap bedah. Pasien pre-operasi merupakan kelompok yang rentan, baik secara fisik maupun emosional. Pasien pre operasi membutuhkan dukungan yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga

emosional, pelayanan keperawatan responsif merupakan salah satu dukungan yang dapat diberikan. Penelitian ini menghasilkan sebuah data yang nantinya menawarkan sebuah rekomendasi agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi indeks kepuasan setiap pasien, sehingga mampu dan dapat membantu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Penulis ingin meneliti judul tersebut karena belum ada penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap *responsiveness* perawat pada pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu.

Penulis ingin melakukan penelitian berlandaskan penjelasan latar belakang masalah yang telah diutarakan dengan judul “Hubungan *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *responsiveness* perawat pada pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah?
2. Bagaimanakah kepuasan setiap pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah?
3. Apakah terdapat hubungan *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis adanya hubungan antara dimensi *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis *responsiveness* perawat di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu
2. Menganalisis kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu
3. Membuktikan adanya hubungan antara *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Informasi yang diberikan dalam penelitian ini berkaitan dengan *responsiveness* perawat terhadap pelayanan keperawatan pasien pre operasi yang berada di ruang rawat inap bedah sehingga dapat diidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta membantu merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

2. Bagi Perawat

Memberikan informasi terkait pentingnya *responsiveness* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga kecepatan respon pelayanan keperawatan terhadap pasien pre operasi dapat lebih ditingkatkan lagi oleh perawat

3. Bagi Pasien

Hasil dalam penelitian terkait *responsiveness* perawat bisa di tinjau pada pelayanan keperawatan yang lebih pro aktif dalam menyelesaikan masalah sebelum operasi sehingga dapat mengurangi kecemasan dan membantu dalam dukungan emosional.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil dalam penelitian ini nantinya dapat digunakan agar bisa memperkuat aspek kepuasan pasien berkaitan dengan *responsiveness* perawat pada para pasien pre operasi yang berada di ruang rawat inap bedah RSUD Karsa Husada Batu

1.4.3 Manfaat Pengembangan

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan berfikir kritis dalam melihat situasi atau masalah di layanan keperawatan terhadap pasien pre operasi yang berada di ruang rawat inap bedah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini nantinya juga dapat dipilih sebagai tambahan sumber referensi serta pengetahuan untuk peneliti yang akan datang.

Peneliti berikutnya tentunya dapat mengembangkan berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti pada dimensi *tangible*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*.