

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, di rumah sakit juga terdapat tenaga kesehatan yang dapat membantu pasien dalam proses perawatan dan penyembuhan, juga terdapat alat kesehatan yang mendukung tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan, UU Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, rumah sakit juga memiliki tugas umum yaitu untuk melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan tanpa melihat status sosial yang tercantum pada UU Nomor 44 Tahun 2009 yang berbunyi, melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit adalah pelayanan kegawat daruratan. gawat darurat adalah keadaan berbahaya yang dapat mengancam nyawa pasien dan harus dilakukan tindakan secepat mungkin untuk menghindari resiko kecacatan sampai kematian (Hutabarat & Putra 2016)

Keadaan kegawat daruratan dapat terjadi secara tiba-tiba tanpa mengenal waktu dan situasi, keadaan kegawat daruratan memerlukan pertolongan yang cepat dan tepat, seperti yang terdapat pada (Permenkes, 2018) menyebutkan bahwa Pelayanan gawat darurat merupakan tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien dalam waktu yang secepat mungkin untuk dan pencegahan kecacatan menyelamatkan nyawa pasien. Maka dari itu pelayanan yang ada harus dipastikan berkualitas agar dapat memperkecil resiko saat melakukan penanganan dan pengobatan pasien.

Buchanan *et al* (2015) menjelaskan bahwa perawat memiliki peran dalam memberikan dukungan *emosional* dan *psikologis* kepada pasien dan keluarga di mana semua aspek, seperti mendukung pasien melalui *diagnosis* dan memberikan perawatan yang *optimal* kepada pasien. Bentuk pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan tingkat keunggulan sebuah pelayanan yang mampu memenuhi seluruh keinginan dari pasien, kualitas pelayanan keperawatan menjadi penting karena dapat berdampak langsung pada baik dan buruknya suatu rumah sakit, karna kualitas pelayanan keperawatan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi rumah sakit.

Kualitas pelayanan keperawatan juga berkaitan erat dengan kepuasan pasien, Pelayanan keperawatan yang kualitas merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pihak rumah sakit agar dapat memberikan dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pasien. Pelayanan keperawatan yang kurang optimal tentunya dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas, rasa puas pada pasien adalah sebuah keinginan untuk mendapatkan

pelayanan keperawatan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi: bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsif, jaminan dan empati.(Lei and Jolibert, 2012).

Kepuasan pasien terjadi setelah pasien menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit. Rasa puas terhadap pasien tidak hanya memberikan dampak *positif* sebagai penerima pelayanan tetapi juga memberikan dampak *positif* kepada pihak rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan. Selain itu, pasien merasa puas juga akan cenderung untuk datang dan kembali ke rumah sakit tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, bahkan secara tidak langsung dapat menjadi promosi rumah sakit, bila pasien merasa puas maka akan menceritakan kepada siapapun yang mereka kenal keluarga, teman atau sodara. Seperti yang dikemukakan oleh(Farahaniat *al*, 2014) pasien merasa puas juga akan cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan dimasa yang akan datang dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga maupun koleganya.

Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang *optimal*, masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang ada di IGD, (Parceka, 2020).

Akan tetapi dengan kondisi IGD yang ramai, penuh sesak dan ketidak seimbangan antara jumlah pasien dan perawat, yang mengakibatkan waktu tunggu lama, lingkungan kurang terapeutik dan sikap perawat kurang menanggapi

keluhan pasien, sehingga tampak ketidak puasan pasien atas pelayanan yang diterima.

Ketidakpuasan Pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia masih menjadi masalah, dijelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diterima sehingga rumah sakit perlu memusatkan perhatiannya pada *sistem evaluasi* yang berkelanjutan dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan dengan memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, standarkepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian kesehatan Republik Indonesia dengan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2019). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka di anggap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Maka dari itu perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan diperlukan keselarasan langkah yang dinamis antar berbagai disiplin keilmuan untuk membangun tim pelayanan dengan tatanan dan kultur pendekatan interdisiplin atau *interprofesional*. Pasien yang ditangani secara interdisiplin baik di ruang rawat inap, ruang instalasi gawat darurat maupun pelayanan kesehatan primer, dapat meningkatkan kesinambungan asuhan keperawatan, kepuasan pasien serta mengurangi hospitalisasi dan angka kematian. (Mitchell, PH, Crittenden, 2012).

Dari data diatas peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimanakualitas pelayanan keperawatan pada instalasi gawat darurat (IGD) yang ada di rumah sakit.

Karna IGD adalah garda terdepan dalam sebuah tindakan medis yang ada di rumah sakit, dan di bagian IGD juga pasien dapat ditentukan bagaimana penanganan dan tindak lanjut yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien. baik buruknya citra rumah sakit tergantung bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada IGD Rumah Sakit, Maka perlu dilakukan penelitian dengan judul Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.
3. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan tentang keterkaitan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit, serta diharapkan juga dapat memberikan sumbangan informasi mengenai Kualitas Pelayanan keperawatan yang ada pada IGD Rumah Sakit.

1.4.2 Maanfaat Praktis

1. Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Hasil dari penelitian ini semoga dapat menabahnya pengetahuan untuk mendukung berlangsungnya proses belajar.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit, sehingga pembaca dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan keperawatan di IGD Rumah Sakit.

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan gagasan baru bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi serta sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya kualitas pada pelayanan keperawatan yang ada di IGD.