

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit kini semakin ketat dalam persaingan, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik, karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil jasa yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan (Muninjaya, 2019).

Pentingnya kualitas pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Kuntoro, 2017). Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata (Aditama, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Hanggraningrum (2017) berjudul *The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan* yaitu data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian oleh Kobak (2015) mendapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum terhadap kualitas pelayanan perawat secara *tangible, responsiveness*, dan

secara *empathy*, kecuali secara *reliability* dan *assurance*. Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien askes terhadap kualitas pelayanan perawat secara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada ruang rawat inap interna, bedah, anak dan obgin.

Penelitian oleh Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) dengan judul *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship* mendapatkan hasil yaitu mengkonfirmasi pentingnya berbagai variabel sosio-demografi pada persepsi pasien tentang kualitas kesehatan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Juga telah ditemukan bahwa rumah sakit swasta memiliki kualitas kesehatan keseluruhan yang lebih tinggi daripada rumah sakit umum. Studi menunjukkan bahwa pasien rumah sakit swasta lebih puas dan merasa lebih percaya pada penyedia layanan kesehatan daripada rumah sakit umum.

Kualitas pelayanan merupakan apa yang dicari oleh konsumen dimana kualitas juga bisa menentukan totalitas dari keistimewaan dan karakteristik yang ditawarkan sehingga menghasilkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan (Nugroho, 2017). Rumah Sakit dihadapkan dengan tantangan persaingan dan lingkungan yang kompetitif terutama dalam pelayanan keperawatan. Menjawab tantangan persaingan di masa yang akan datang, rumah sakit harus dapat menciptakan jasa dan produk baru yang berteknologi tinggi, inovatif dan kreatif (Triwibowo, 2019). Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas yang mencakup beberapa hal yaitu penampilan fisik yang memadai, keandalan, daya tanggap jaminan perasaan aman serta dapat dipercaya, empati dan keterjangkauan rumah sakit baik dari segi biaya maupun lokasi, sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien (Kuntoro, 2017; Kurniadih, 2019).

Ziethaml, et. al. dalam Rosyidi (2020) mengatakan bahwa “*Service Quality is a Focused Evaluation that Reflects the Customer’s Perception of Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy, and Tangibles*”. Maka dalam mencari karakteristik kualitas layanan, perlu diperhatikan kelima faktor tersebut yang mempengaruhi persepsi dari pelanggan.

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan berkaitan dengan kepuasan pasien telah dilakukan oleh Yuliar, et al. (2021) di RSUD Siti Fatimah mendapatkan hasil bahwa mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut dalam kategori baik sedangkan kepuasan pasien dalam kategori tinggi. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Siti Fatimah. Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan Krisnawati, et al. (2017) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang juga mendapatkan hasil terdapat hubungan antara mutu perawat dengan kepuasan pasien, dimana mutu perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah baik (68,42%), dan sangat puas (63,16%). Mutu yang baik pada pelayanan keperawatan di rumah sakit akan meningkatkan level kepuasan pasien. Hasil penelitian Astari, et al. (2021) yang meneliti Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan keperawatan puas pada dimensi *tangibles* sebesar 57,90%, *reliability* 58,04%, *responsiveness* 62,65%, *assurance* 58,18% dan *empathy* 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap IPA, didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan

jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus. Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga berobat ke rumah sakit lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien (Kemenkes RI, 2020).

Seluruh perawat pada masa pandemi yang melakukan perawatan pada pasien Covid-19 maupun Non Covid 19 telah mengorbankan kepentingan pribadi dan keluarga. Perawat telah mengorbankan keselamatan dan menghadapi ancaman tertular virus yang bisa berakhir pada kematian. Sebagai bagian dari garda terdepan dalam menangani kasus Covid-19, tidak sedikit yang mengalami kelelahan baik secara fisik dan juga secara mental. Tingginya beban kerja dalam menangani kasus Covid-19 serta penggunaan alat pelindung diri (APD) level 3 sangat berpengaruh terhadap menurunnya imunitas tubuh, sehingga risiko tertular virus semakin meningkat. Namun demikian perawat tetap berupaya memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik demi kepuasan pasien yang dirawat (Friandani, 2021).

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima mereka menyatakan bahwa ada beberapa perawat yang melakukan pelayanan secara buru-buru kepada pasien rawat inap. Selain itu pelayanan keperawatan kurang baik, dan semuanya menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan hal ini disebabkan responden kurang puas terhadap pelayanan perawat yang tidak peduli dengan pasien dan melakukan tindakan keperawatan terlalu lama dan tidak berkompeten, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal tersebut mungkin dikarenakan selama pandemic Covid-19 berlangsung, perawat diwajibkan menggunakan APD pada saat melayani pasien di ruangan. ketidaknyamanan perawat tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien tidak maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Analisa Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari latar belakang di atas adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia Selama Pandemi Covid-19 tahun 2021.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia Selama Pandemi Covid-19 tahun 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia .
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia. .
5. Untuk mengetahui pengaruh perhatian pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Indonesia .