

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagian besar pasien Indonesia masih merasa tidak puas dengan perawatan keperawatan mereka. Peneliti menemukan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal tindakan keselamatan pasien, seperti menilai ulang pasien yang berisiko jatuh, dan tindakan yang dapat diandalkan, seperti memberikan instruksi dan penjelasan yang jelas, yang diintegrasikan ke dalam praktik keperawatan. Dengan sedikit keberuntungan, hal ini akan menghasilkan pasien yang lebih puas di rumah sakit X. Kesalahan identifikasi, komunikasi yang buruk, pemberian obat yang tidak tepat, dan potensi jatuh adalah faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien. (Widiasari *et al.*, 2019). Menurut data yang dikumpulkan dan pengamatan yang dilakukan oleh para peneliti di Rumah Sakit Labuang Baji, layanan keperawatan yang ditawarkan masih di bawah standar. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti perawat yang kurang responsif, kurangnya empati, dan fasilitas yang kurang lengkap dan tidak memadai. (Sari & Suminar, 2021).

Sebagai ukuran kualitas layanan dan indikasi hasil layanan, kepuasan pasien adalah tujuan utama perawatan kesehatan. Ketika mengevaluasi layanan kesehatan, kepuasan pasien adalah tolok ukur yang baik untuk digunakan karena memperhitungkan pengalaman subjektif pasien dan interaksi mereka dengan lingkungan sekitar (Gunawan *et al.*, 2019). Meskipun pasien hanya

mengharapkan yang terbaik saat mendapatkan perawatan medis, ada banyak data tentang layanan ini yang mungkin memicu keluhan. Masalah ini diselesaikan dalam situasi tertentu dengan membawanya ke pengadilan. Fakta bahwa pasien dan keluarga mereka sangat tidak puas dengan penawaran dan kualitas perawatan rumah sakit terbukti dari hal ini. (Arini, 2023).

Beberapa aspek dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, termasuk prosedur administrasi, ketersediaan informasi, kemudahan akses ke layanan, kualitas perawatan medis dan keperawatan, sumber daya yang tersedia, lamanya waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu, dan suasana rumah sakit secara keseluruhan. (Merdiana, 2023). Banyak pasien melaporkan bahwa mereka merasa cemas atau takut selama masa pra operasi karena banyaknya tekanan yang mereka hadapi. (Spreckhelsen & Chalil, 2021).

Sebagai langkah pertama dalam proses keperawatan perioperatif, keperawatan pra operasi membantu pasien mempersiapkan mental untuk menghadapi operasi yang akan datang. Risiko terhadap kesehatan fisik dan spiritual seseorang membuat pembedahan, terutama bila dilakukan dengan anestesi umum, menjadi pengalaman yang berpotensi menimbulkan trauma. (Ariyani, 2020). Pasien mungkin tidak membuat pilihan terbaik ketika mereka mendapatkan layanan karena kurangnya pengetahuan tentang proses tindakan dan kesiapan mental. (Sismulyanto, 2023). Pasien terkadang mengungkapkan keengganan untuk melakukan tindakan sebelum benar-benar dilakukan, yang dapat menyebabkan keluhan dan ketidakpuasan jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan mereka.

Menurut hasil penelitian Yulianti & Meutia (2020), penelitian yang melihat seberapa tingkat kepuasan pasien setelah operasi mulut dan rahang atas di Amerika Serikat dengan anestesi umum menemukan bahwa 95,8% merasa sangat puas 3,1% ragu-ragu, dan 1,1% sangat tidakpuas. Pada penelitian terpisah yang dilakukan oleh Whitty dan Shaw 2016 di Rumah Sakit Umum Newcastle, Moammar, (2021), berhasil mencapai tingkat kepuasan pasien sebesar 73% pada desain berdiri sendiri untuk layanan anestesi umum pada bedah mata, maksilofasial, dan bedah umum. Khalid (2016) menemukan hasil yang serupa dalam studinya mengenai layanan anestesi umum di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo. Dengan menggunakan indikator tangible (bukti fisik), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, ia menemukan bahwa pasien secara umum puas dengan layanan yang mereka terima.

Menurut hasil penelitian Nurjanah *et al.*, (2021) mayoritas responden sebanyak 17 orang (77,3%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang cukup baik. Sedangkan sebanyak 5 responden (22,7%) menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang dianggap baik. Selain itu terdapat juga responden yang memberikan penilaian tidak baik terhadap kualitas pelayanan di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. Sebanyak 5 responden (27,8%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik. Sedangkan 13 responden atau sebesar 72,2% menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang kurang baik. Jika pasien tidak puas dengan perawatan yang mereka terima di rumah sakit, mereka cenderung tidak akan mencari perawatan serupa di masa depan. (Alretha & Damayanti, 2024). Kualitas layanan kesehatan sangat

dipengaruhi oleh perawat, yang dianggap sebagai salah satu sumber daya terbesar (40%) di rumah sakit. (Yanti *et al.*, 2023). Dalam situasi ini, perawat memainkan peran penting, terutama dalam edukasi pra-anestesi yang didapatkan pasien dengan harapan mereka akan lebih siap menghadapi operasi dan anestesi yang akan datang. Sehingga harapan pasien akan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan dapat terpenuhi. (Rahmayanti, 2023).

Bulan Desember 2024 menjadi bulan terbanyak dengan rata-rata 270 pasien yang menjalani operasi, berdasarkan pra-survei yang dilakukan di Ruang IBS RSUD dr. Tarakan. Perawat bangsal bedah di IBS menyatakan ketidakpuasan dengan perawatan yang mereka terima sebelum dan sesudah operasi dalam wawancara. Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk meneliti “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan.”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian adalah untuk menganalisis Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian adalah:

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan usia , jenis kelamin, tingkat pendidikan.
- b. Mengidentifikasi Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi responden

Sumber informasi dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Ruang IBS RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan.

2. Manfaat bagi peneliti

Demi memajukan ilmu keperawatan, laporan RSUD dr. H. Jusuf SK. Tarakan ini memberikan gambaran umum tentang pengalaman pasien dengan perawatan di IBS di fasilitas bedah sentral. Penelitian ini berfungsi sebagai dasar untuk penelitian di masa depan dan bahan kursus tambahan.

3. Manfaat bagi keperawatan

Menjadi sumber penjelasan dan pertimbangan dalam membuat kebijakan serta untuk meninjau kembali, sehingga diharapkan dapat digunakan oleh perawat sebagai inovasi dalam metode pendekatan atau konseling tentang masalah psikologis.

4. Manfaat bagi institusi pendidikan

Berfungsi sebagai standar dan sumber informasi bagi Ruang IBS RSUD Dr. Tarakan, dokumen ini bertujuan untuk menyediakan hal

tersebut.