

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada klien. Berkaitan dengan pelayanan keperawatan, mutu berupa kepuasan pasien merupakan inti dari keperawatan (Mu'ah, 2021). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan tempat pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh instansi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan keinginan klien yang muncul berdasarkan kegiatan petugas kesehatan selama pemberian pelayanan menjadi dampak hasil dari layanan kesehatan (Tran et al., 2021). Kepuasan pasien di Puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas tersebut. Rendahnya tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat pelayanan keperawatan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Ketidakpuasan akan dirasakan oleh pasien apabila hasil (outcome) tidak memenuhi keinginan pasien (Maryana & Christiany, 2022).

Menurut Kemenkes RI (2023), di Indonesia indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sebesar 91% menyatakan puas dan 9% menyatakan tidak puas (Kemenkes RI, 2023). Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan di Jawa Timur pada tahun 2023

angka kepuasan pasien mencapai 82,23% dari target standart pelayanan minimal (SPM) yaitu 95% (Dinkes Jawa Timur, 2023). Di Kabupaten Jember pada tahun 2024 berdasarkan survei kepuasan pasien di rumah sakit terbesar Kabupaten Jember menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan sebesar 69,85%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Dinkes Kabupaten Jember, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember pada tahun 2023 rata-rata 90 pasien per bulan dengan nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) 79 %. Pada tahun 2024 nilai BOR Triwulan I 89,6% dengan rata-rata kunjungan pasien 116 per bulan. Dari data tersebut terdapat 25 pasien tidak puas dengan pelayanan Puskesmas. Berdasarkan analisa penyebab ketidakpuasaan pasien yaitu karena kurangnya kebersihan di ruang rawat inap dan suhu ruang yang panas dan kurang ramahnya petugas pelayanan. Kedua indikator tersebut merupakan indikator ketidakpuasaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan keperawatan (Pasalli' & Patattan, 2021). Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien dan berlaku sebaliknya jika kualitas

pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Asamrew et al., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut perlu dilakukan penelitian “Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat

kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Responden Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi lahan untuk berbagi ilmu yang sudah didapat peneliti pada pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Jember.

2. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Masyarakat terkait adanya hubungan kualitas keperawatan dengan kepuasan pasien, sehingga pasien dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui kritik dan saran yang membangun.

3. Tenaga Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan kajian dan memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan lingkup keperawatan, terutama dikhususkan tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

4. UPTD Puskesmas Umbulsari Jember

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang lebih bermutu terhadap pasien,serta dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dengan meningkatkan kualitas SDM di Ruang Rawat Inap Piskesmas Umbulsari Jember.

5. Dinas Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam membuat kebijakan program kesehatan khususnya tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

