

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pelayanan rumah sakit menjadi aspek yang wajib diimplementasikan. Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dapat menjadi cara pandang pasien terhadap tenaga medis agar mereka tidak memandang negatif apa yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit atau tenaga medis yang ada.

Tuntutan masyarakat saat ini sangat tinggi, mulai dari SDM (Sumber Daya Manusia) rumah sakit yang dituntut profesional, fasilitas rumah sakit yang sesuai standar akreditasi dan tidak kalah penting adalah hospitality dan caring yang harus dimiliki oleh setiap perawat di rumah sakit. Namun, fenomena yang terjadi di rumah sakit adalah komplain klien terkait adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan klien terhadap pelayanan di rumah sakit, sebagai fokus masalahnya adalah masih banyak komplain di rumah sakit (Yunestri Mukti et al., 2013).

Keluhan dari pasien dan keluarga beragam, mulai dari perawat yang tidak memberi salam ketika datang ke pasien, tidak menanyakan kabar, dan ketus ketika berinteraksi dengan pasien. Hal ini yang membuat pasien dan keluarga heran atas perlakuan perawat ketika mereka melakukan tindakan, mereka menganggap perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) harus diterapkan kepada semua pasien dan keluarga pasien agar

mereka merasa nyaman dan mempunyai sifat percaya terhadap perawat. Potensi yang muncul apabila perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) tidak diterapkan oleh tenaga medis akan berdampak pada citra rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit itu, sehingga banyak pasien yang memilih berpindah ke rumah sakit lain yang dapat menimbulkan kompetisi antar klinik (Bachtiar, 2017).

Berdasarkan hasil Badan Pusat Jasa Statistik (2014), diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat di seluruh Indonesia, sebanyak 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan. Kepuasan pasien pada tingkat FRKTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) atau rumah sakit pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk rumah sakit swasta adalah 83%.

Berdasarkan data kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian pada triwulan IV tahun 2018 sebesar 85.8% sedangkan triwulan I tahun 2019 sebesar 80% (RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso, 2019). Indeks Kepuasan Masyarakat di Paviliun Teratai pada triwulan IV 2018 adalah sebesar 82.50 sedangkan pada Triwulan I tahun 2019 adalah sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur perilaku pelaksana, IKM pada triwulan ini menurun karena seluruh pasien sebagai responden merasa perilaku pelaksana belum masuk pada kategori sangat sopan dan ramah, hal ini disebabkan oleh adanya peningkatan jumlah pasien sementara jumlah tenaga tetap. Sedangkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien di Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 tahun 2008 tentang

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah $\geq 90\%$. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien $< 90\%$, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Permenkes RI, 2008).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (provider) dan konsumen, seperti kedudukan sosial, tingkat ekonomi, ketersediaan jaminan pembiayaan, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur (Pangestu, 2013).

Baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model Servqual (*service quality*), model ini dapat menganalisis *gap* antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Model ini dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Apabila semua *gap* tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen (Susetyo, 2008).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi lima dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah dimensi yang sudah disebutkan di atas. Salah satu faktor yang berperan penting terhadap kepuasan pasien yaitu empati. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pasien akan merasa puas ketika petugas kesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya (Muninjaya, 2014).

Perawat menghargai martabat manusia dan keunikan individu yang dirawatnya yang ditunjukkan dengan sikap empati dengan menunjukkan kebaikan serta pertimbangan matang dalam mengambil tindakan keperawatan, dan penghargaan setinggi-tingginya terhadap kepercayaan pasien dan masyarakat luas. Seorang perawat selalu mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadinya dan berusaha peduli bagi kesejahteraan orang lain. Seorang perawat memiliki hak atau status yang sama dengan tenaga medis lain.

Persamaan itu terletak dalam statusnya sebagai pelayan kesehatan bagi masyarakat, meskipun keahlian dan kompetensinya jelas tidak sama. Seorang perawat memiliki kebebasan untuk berpendapat dan bekerja yang tentunya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dan kode etik keperawatan. Perawat berlaku adil dalam memberikan asuhan keperawatan tanpa melihat strata sosial, suku, ras, agama dan perbedaan lainnya. Perawat selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dalam menyampaikan pesan kepada pasien maupun melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien yang ditunjukkan dengan sikap bertanggung gugat, jujur (Utami, N, 2016).

Perilaku caring yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan

tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Kecerdasan emosional yang baik, yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan, mampu meningkatkan laporan tingkat kepuasan pasien dalam berhubungan dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, perawat perlu mendalami sikap caring yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien (Berman, Koziar, 2016).

Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu dengan mengidentifikasi dampak penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian hubungan penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso, agar kedepannya dengan adanya peningkatan di tingkat kepuasan yang diberikan oleh pasien dapat mempertahankan akreditasi dan meningkatkan citra Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) sangat diperlukan untuk kebutuhan akan menjaga etika dan hubungan interpersonal yang positif antara perawat dan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Ketika perawat tidak menghadirkan perilaku senyum, salam, atau sapaan yang sopan dan santun, hal ini dapat mengakibatkan terhambatnya komunikasi antara perawat dan pasien, serta

berpotensi menimbulkan rasa tidak nyaman atau kurangnya percaya dari pihak pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun kurangnya ekspresi senyum atau ketidaksopanan dalam berbicara dapat menciptakan atmosfer yang kurang menyenangkan di lingkungan perawatan kesehatan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pengalaman pasien dan efektivitas perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk memahami pentingnya perilaku sopan, senyum, dan sapaan yang santun sebagai bagian dari praktik pelayanan yang berorientasi pada pasien. Dengan memperhatikan aspek ini, perawat dapat meningkatkan hubungan yang positif dengan pasien, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan yang diberikan.

2. Pernyataan Masalah

- a. Bagaimana perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso?
- c. Adakah hubungan penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.
- c. Menganalisis hubungan penerapan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang teratai Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Koesnadi Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

1. Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi lebih lanjut mengenai Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) khususnya pada pasien sebagai penerima layanan.

2. Masyarakat

Penelitian tentang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dapat berkontribusi pada pembentukan budaya yang lebih positif di berbagai lingkungan, termasuk keluarga, sekolah, dan tempat kerja. Dengan

demikian, generasi mendatang akan lebih terdidik untuk selalu menghargai dan menghormati orang lain.

3. Perawat

Sebagai acuan atau pedoman agar dengan penelitian ini, perawat dapat menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) kepada pasien sehingga dapat meningkatkan citra rumah sakit.

4. Institusi Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi lebih lanjut mengenai Perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) khususnya pada pelayanan Kesehatan. Menjadi acuan tentang apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan.

5. Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi sebuah bahan, sumber, dan pengembangan literasi yang terpercaya untuk penelitian selanjutnya bahkan untuk menjadi bahan perbandingan mengenai hubungan perilaku 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) pada perawat dengan tingkat kepuasan pasien.