

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, menginformasikan jasa secara tepat. Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan baik, terampil bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien (Andi, 2024).

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien di mana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Purwanto & Syukur, 2024). Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan dan keterampilan, variabel psikologi terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi sedangkan variabel organisasi terdiri dari sumber

daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Rismiyanto & Andi, 2024).

Menurut Kemenkes RI (2023), indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Indonesia 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). Survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Kabupaten Jember tahun 2024 sebesar 69,85%. Target pencapaian kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan berdasarkan regulasi Permenkes No. 30 Tahun 2022 adalah $\geq 76,61\%$. Kabupaten Jember kepuasan pasien masih tergolong belum memenuhi standart, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Dinkes Kabupaten Jember, 2023).

Responsiveness pada pelayanan keperawatan masih menjadi keluhan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan dapat menimbulkan rasa kurang nyaman, memperlama proses penyembuhan pasien dan perasaan diabaikan yang muncul pada diri pasien dan keluarga. Beban kerja yang berlebih menangani banyak pasien dalam satu waktu, mengerjakan tugas tambahan dan komunikasi yang tidak efektif dapat mempengaruhi cara perawat berinteraksi dengan pasien sehingga menimbulkan rasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan (Herlambang, 2020). Beberapa jenis keluhan akan ketidakpuasan pasien dan keluarga

terhadap pelayanan keperawatan diantaranya adalah tidak responsif terhadap kebutuhan pasien (*respon time* yang tertunda ketika bantuan diminta), penjelasan yang tidak memadai tentang perawatan yang akan dilakukan selanjutnya, perawat yang tidak ramah terhadap pasien dan keluarga.

Nurses responsiveness mengacu pada kecepatan dan ketepatan perawat secara keseluruhan, kemampuan mereka memberikan informasi kepada pasien tentang prosedur keperawatan, dan kecepatan perawat dalam menanggapi permintaan bantuan pasien dan keluarga selama pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Semakin baik perawat dalam hal daya tanggap kemungkinan besar kepuasan pasien akan semakin tinggi. Salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu memberikan *attending skill* berupa komunikasi, diharapkan melalui *attending skill* tersebut perawat dapat lebih dipercaya sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Fenomena kepuasan pasien dan keluarga tersebut mendorong peneliti untuk meneliti tentang "*Nurses Responsiveness* dengan *Patient Satisfaction* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Responsiveness yang baik akan sangat berdampak pada layanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien melalui kinerja yang diberikan oleh perawat, kinerja perawat tanggap akan membuat pasien

merasa puas akan pelayanan yang diberikan. *Patient satisfaction* sangat berguna bagi kehidupan suatu Rumah Sakit di masa yang akan datang, dikarenakan *patient satisfaction* membantu Rumah Sakit menjadi lebih maju dan bisa menaikkan profit Rumah Sakit. Rumah Sakit harus bisa meningkatkan ketanggapan dalam diri perawat untuk mencapai kepuasan pasien. Pasien yang tidak puas akan berpotensi tidak akan kembali lagi ke Rumah Sakit tersebut dan akan menyebarkan sisi negatif rumah sakit, dikarenakan hilangnya rasa kepercayaan dari pasien sehingga pasien akan mencari fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik pelayanan keperawatannya.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah *nurses responsiveness* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember?
- b. Bagaimanakah *patient satisfaction* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember?
- c. Bagaimanakah hubungan *nurses responsiveness* dengan *patient satisfaction* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi Hubungan *Nurses Responsiveness* dengan *Patient Satisfaction* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *nurses responsiveness* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember
- b. Mengidentifikasi *patient satisfaction* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember
- c. Menganalisis hubungan *nurses responsiveness* dengan *patient satisfaction* di Ruang Tulip dan Bougenville Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember

D. Manfaat Penelitian

1. Pasien

Pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari perawat dan tenaga medis lainnya.

2. Tenaga Kesehatan

Meningkatkan pengetahuan, mendapatkan masukan, mengembangkan profesi, meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan ilmu pengetahuan, menjamin kelayakan sistem kesehatan.

3. Instansi Pelayanan Kesehatan

Masukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang mendapatkan kepercayaan dari pasien dan juga keluarga di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember.

4. Peneliti

Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan tentang hubungan *nurses responsiveness* dengan *patient satisfaction* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember.

