

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendekatan pelayanan keperawatan yang menekankan pemenuhan kebutuhan pasien secara menyeluruh dikenal dengan konsep pelayanan keperawatan holistik. Pelayanan keperawatan holistik merupakan pendekatan dalam asuhan keperawatan yang memandang pasien sebagai individu yang utuh yang meliputi aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Pendekatan ini menekankan bahwa pelayanan keperawatan tidak hanya berfokus pada penanganan masalah fisik pasien, tetapi juga memperhatikan kondisi emosional, hubungan sosial, serta kebutuhan spiritual pasien selama menjalani proses perawatan (Maryadis, 2024).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menggambarkan respon atau perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan terhadap pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal. Tingkat kepuasan pasien yang rendah menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan tersebut (Lastri & Hasnur, 2023).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di berbagai negara. Data World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di berbagai negara menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Negara Swedia memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 92,37%, Finlandia sebesar 91,92%, Indonesia sebesar 91%, Norwegia sebesar 90,75%, Amerika Serikat sebesar 89,33%, dan Denmark sebesar 89,29%. Beberapa negara berkembang menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang relatif lebih rendah, seperti Kenya sebesar 40,4% dan India sebesar 34,4% (Sulhastiiawati et al., 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan penting dalam sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara.

Kepuasan pasien juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mencapai lebih dari 95% sebagai indikator pelayanan kesehatan yang optimal dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Kemenkes, 2024).

Data Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada beberapa puskesmas di wilayah Kabupaten Situbondo masih berada pada kisaran 80% hingga

90%, sehingga masih belum mencapai standar kepuasan pasien nasional yaitu 95%.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Jatibanteng Kabupaten Situbondo menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mencapai 92,86%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai tersebut masih berada di bawah standar kepuasan pasien yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hasil wawancara singkat kepada beberapa pasien menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan keperawatan yang dirasakan belum optimal, terutama dalam hal komunikasi terapeutik, perhatian terhadap kondisi emosional pasien, serta dukungan psikologis selama proses pelayanan kesehatan.

Pelayanan keperawatan yang bersifat holistik menjadi salah satu pendekatan yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang memperhatikan kebutuhan pasien secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual diharapkan mampu memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi pasien. Pemenuhan kebutuhan pasien secara menyeluruh dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan serta memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien.

Penelitian yang mengkaji hubungan pelayanan keperawatan holistik dengan tingkat kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas masih terbatas, khususnya di wilayah Kabupaten Situbondo. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pelayanan keperawatan holistik berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan fenomena, data, serta permasalahan yang telah diuraikan tersebut, penelitian mengenai Hubungan Pelayanan Keperawatan Holistik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatibanteng Kabupaten Situbondo menjadi penting untuk dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Pelayanan keperawatan holistik merupakan suatu pendekatan yang menempatkan pasien sebagai individu yang utuh, dengan memperhatikan kebutuhan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual secara menyeluruh. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan akan menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan serta kualitas

pelayanan yang diberikan. Fenomena yang ada, penerapan pelayanan keperawatan holistik di fasilitas pelayanan kesehatan masih belum optimal, termasuk di Puskesmas Jatibanteng. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, masih terdapat pasien yang menyatakan bahwa perawat lebih fokus pada tindakan medis seperti pemeriksaan fisik dan pemberian obat, sementara perhatian terhadap aspek emosional, empati, dan spiritual yang belum terpenuhi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimanakah pelayanan keperawatan holistik di Puskesmas Jatibanteng?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan holistik di Puskesmas Jatibanteng?
- c. Apakah ada hubungan antara pelayanan keperawatan holistik dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Jatibanteng?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan keperawatan holistik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatibanteng.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan keperawatan holistik di Puskesmas Jatibanteng

- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatibanteng
- c. Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan holistik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatibanteng.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperawatan, khususnya mengenai penerapan pelayanan keperawatan holistik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas konsep pelayanan keperawatan yang berfokus pada aspek holistik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pasien

Memberikan pengalaman pelayanan keperawatan yang lebih bermakna dan manusiawi, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan terhadap pelayanan di puskesmas.

b. Bagi Perawat

Memberikan pemahaman dan dorongan bagi perawat untuk menerapkan pelayanan yang lebih menyeluruh, tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan spiritual pasien.

c. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui penerapan pendekatan holistik yang mencakup aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Sebagai acuan dan bahan pembanding untuk melakukan penelitian lanjutan terkait faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

