

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Salad, 2020). Menurut UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia juga meningkat.

Pada era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini seluruh aspek kehidupan manusia mengalami dampak perubahan yang besar, termasuk didalamnya upaya pelayanan kesehatan Rumah Sakit pada era globalisasi saat ini bukan hanya mengemban misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal ini industri rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan mampu mendominasi pasar (Angelin, 2019).

Hakikat dasar mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 2013). Pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan peyakit yang dideritanya.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2013). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Ilkafah, 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam 2016). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Peraturan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu di atas 95%.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit maupun puskesmas salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan (Evisusanti, 2020).

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Syaptiah, 2022). Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut (Sitinjak, 2017).

Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien. Faktor komunikasi terapeutik perawat, tindakan yang cepat dan tepat, serta kepedulian perawat terhadap pasien memiliki makna bahwa kualitas

pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien melebihi kualitas yang telah distandarkan yang bertujuan untuk mewujudkan kepuasan pasien (Librianty, 2018).

Sumber daya rumah sakit yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan terhadap pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan karena perawat memiliki frekuensi pertemuan yang paling sering dengan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Seorang perawat dituntut terampil dalam melakukan prosedur keperawatan, karena keberhasilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik fisik maupun psikis berorientasi pada komunikasi (Amalia, 2019).

Pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor sangat yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Nursalam, 2016). Adapun aspek-aspek kepuasan menurut yaitu dari pelayanan medis,

informasi, makanan, fasilitas akomodasi, lingkungan, pelayanan keperawatan dan jadwal visit ke pasien. Dengan tingginya kepuasan pasien yang didapatkan maka akan semakin bagus citra rumah sakit tersebut (Indrawati, 2022).

Kepuasan keluarga anak merupakan salah satu tingkat penerimaan dan respon terhadap pemberian pelayanan kesehatan yang didupatkannya yaitu berupa komunikasi, jika perawat tidak memberikan pelayanan dengan baik akan menyebabkan pasien dan keluarga merasa tidak puas. Hal ini akan berdampak pada citra rumah sakit sehingga pasien dan keluarga tidak mau lagi untuk datang ke instalasi pelayanan tersebut karena adanya ketidakpuasan (Amalia, 2019).

Beberapa penelitian masih menemukan keluarga pasien anak yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hasil penelitian Sari (2022) menunjukkan bahwa keluarga pasien di ruang anak menunjukkan kategori tidak puas sebesar 26,8%. Sesuai dengan hasil penelitian Suroso (2018) juga menunjukkan bahwa keluarga pasien di ruang anak menunjukkan kategori tidak puas sebesar 46,7%. Sesuai dengan hasil penelitian Satiti (2016) juga menunjukkan bahwa keluarga pasien di ruang anak menunjukkan kategori tidak puas sebesar 40%.

Kepuasan keluarga penting dalam hal ini untuk mengevaluasi terhadap pelayanan keperawatan pada anak, mengingat keluarga tak lagi dipandang sebagai pengunjung melainkan mitra bagi perawat dalam bentuk pelayanan keperawatan anak. Bentuk pelayanan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan keluarga salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran

perawat anak, yang merupakan bentuk praktik keperawatan profesional (Nursalam, 2016). Perawat anak dituntut untuk mampu memberikan asuhan keperawatan berdasarkan pada filosofi keperawatan anak meliputi asuhan keperawatan yang berfokus pada keluarga (*family centered care*), pencegahan terhadap trauma (*atraumatic care*), dan manajemen kasus (*case management*) (Hidayat, 2013).

Menurut Hidayat (2013) dalam melakukan asuhan keperawatan anak, perawat anak memiliki beberapa peran yang meliputi pemberi perawatan, advokat keluarga, pendidikan, konseling, kolaborasi, pengambil keputusan etik, dan peneliti. Kemenkes RI (2022) menyatakan bahwa peran petugas kesehatan di rumah sakit sangat penting dalam mengurangi respon stress anak terhadap hospitalisasi, dengan tetap melibatkan orang tua sebagai support sistem terdekat.

Hasil penelitian Purwanza (2022) menyatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dan peran perawat terhadap kepuasan pasien ( $p=0,001$ ). Hasil penelitian Rahmadewi (2022) menyatakan bahwa ada hubungan perilaku caring perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien ( $p=0,009$ ). Hasil penelitian Yolandra (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak ( $p=0,001$ ).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 24 Maret 2023 di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon diperoleh data jumlah kunjungan pasien anak pada tahun 2021 sebanyak 1.029

orang, tahun 2022 sebanyak 1639 orang dan periode Januari-Februari 2023 sebanyak 201 orang. Hasil wawancara tentang peran perawat dengan 10 orang keluarga pasien diperoleh 6 orang mengatakan bahwa perawat kurang memberikan informasi pada keluarga pasien dan 4 orang pasien mengatakan perawat sudah memberikan edukasi dengan baik. Hasil wawancara tentang kepuasan dengan 10 orang keluarga pasien diperoleh 4 orang mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan 6 orang lainnya mengatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Peran Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Selama Hospitalisasi Anak di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui peran perawat di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon.
2. Untuk mengetahui kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon.
3. Untuk mengetahui hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak di Ruang Rawat Inap 5 Rumah Sakit Mitra Plumbon Cirebon.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi ilmu keperawatan untuk pengembangan pembelajaran mengenai hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

## 2. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam mengenai hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi RS Mitra Plumbon Cirebon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan keperawatan terutama tentang hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

#### 2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi perawat mengenai hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

#### 3. Bagi ITEKES Mahardika Cirebon

Sebagai bahan informasi dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan di bidang kesehatan yang berkaitan dengan hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

#### 4. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data dan informasi mengenai hubungan peran perawat dengan kepuasan keluarga selama hospitalisasi anak.

### 1.5 Keaslian Penelitian

Adapun beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Septina Eva Yolandra (2020) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Desain penelitian ini adalah cross sectional, menggunakan tehnik purposive sampling dan jumlah sampel adalah 56 responden. Penelitian dilakukan bulan Maret 2020. Hasil penelitian bahwa 50 orang (89,3%) menilai mutu pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Sangat Baik dan 41 orang (73,2 %) menyatakan Sangat Puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Berdasarkan hasil uji spearman rank dengan nilai taraf signifikan 0,05 diperoleh hasil  $p=0,001$  dan  $r=0,442$  sehingga  $p<0,05$ , maka  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Kesamaan penelitian yaitu pada variabel independen yaitu peran perawat. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel dependen yaitu kepuasan keluarga, teknik sampling yaitu *purposive sampling* dan analisis data yaitu uji *chi square*.

2. Ghifari Alta Choironi (2020) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Perawatan Intensif RSUD dr. Haryoto Lumajang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner Kepuasan Pasien dengan 30 keluarga sebagai peserta. Pengumpulan Data dilakukan pada November 2019. Data dianalisis menggunakan uji univariat dengan menggunakan Program SPSS. Gambaran kepuasan keluarga pasien menunjukkan sebagian besar keluarga mengatakan mereka puas dengan layanan di ICU, dengan persentase kepuasan adalah 90%. Berdasarkan data kepuasan per indikator, menunjukkan pada indikator tangibles (kepuasan berwujud) sebesar 90%, empathy (empati) sebesar 90%, assurance (jaminan) sebesar 86,7%, reliability (keandalan) sebesar 83%, dan responsiveness (daya tanggap) sebesar 80%.

Kesamaan penelitian yaitu pada variabel independen yaitu peran perawat. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel dependen yaitu kepuasan

keluarga, teknik sampling yaitu *purposive sampling* dan analisis data yaitu uji *chi square*.

3. Ambarwati (2019) dengan judul Hubungan Caring Perawat Anak dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Kesehatan Anak RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Jenis penelitian analisis korelatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian adalah keluarga dari sebanyak 116 orang pasien rawat inap yang diambil dengan teknik non-probability quota sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner data demografi, untuk mengukur caring perawat menggunakan *Gadar Caring Scale* yang sudah dimodifikasi, dan kepuasan keluarga pasien rawat inap menggunakan *Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ)*. Uji hipotesis dengan menggunakan uji korelasi Pearson. Berdasarkan analisa data, diperoleh nilai  $r=0.628$  ( $p<0,001$ ), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara caring perawat anak dengan kepuasan keluarga pasien yang di rawat inap. Kesamaan penelitian yaitu pada variabel independen yaitu peran perawat. Sedangkan perbedaannya yaitu jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*, variabel dependen yaitu kepuasan keluarga, teknik sampling yaitu *purposive sampling* dan analisis data yaitu uji *chi square*.