

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menempatkan pasien menjadi pihak yang mengkonsumsi serta menikmati jasa pelayanan kesehatan termasuk yang paling menentukan kualitas jasa. Dengan penilaian kualitas maka mendorong pasien untuk menjalin ikatan korelasi yang kuat dengan pemberi layanan. Setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan juga terjangkau. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien serta berakhir pada persepsi pasien. Gambaran kualitas pelayanan yang baik menitikberatkan di sudut pandang atau persepsi pasien

Pelayanan perawat ialah salah satu aspek penting pada pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien, sebab selama 24 jam perawat berada di samping pasien serta bertanggung jawab terhadap pelayanan perawatan pasien. Sehingga selama proses perawatan, pasien akan membandingkan pelayanan perawat yang diterima dengan harapan serta kebutuhannya, lalu pasien akan menilai pelayanan tadi dengan merasakan puas ataupun tidakpuas (Sondakh et al., 2019).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat

kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Khasanah, 2021).

Pelayanan adalah Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, Bila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Diantaranya kehandalan (reability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (emphaty), daya tanggap (responsiveness), jumlah personel, ketersediaan obat dan keamanan serta kenyamanan (amenity) dengan kepuasan pasien (Sri, 2019).

Persepsi pasien tentang apa yang penting bagi mereka perihal pelayanan kesehatan merupakan aspek yang penting pada pelayanan kesehatan. Ekspektasi pasien merupakan harapan pasien atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Dengan mengukur ekspektasi pasien, pelayanan yang diberikan bisa memenuhi harapan pasien. Oleh sebab itu, perlu dilakukan suatu eksplorasi mengenai ekspektasi pasien pelayanan kesehatan yang berkualitas (Hadiyati et al., 2020).

Terapi intravena merupakan terapi yang diperlukan di hampr 90% pasien yang menjalani rawat inap. Terapi intravena diregulasi secara konstan sebab perubahan yang terjadi di keseimbangan cairan serta elektrolit yang diharapkan pasien. Namun sebab terapi ini diberikan secara terus menerus dalam jangka waktu tertentu tentunya akan meningkatkan

kemungkinan terjadi komplikasi dari pemasangan infus, salah satunya ialah flebitis (Nuraini, 2021).

Flebitis ialah salah satu indikator mutu layanan yang setiap waktu dimonitor melalui aktivitas surveillancinfeksi oleh Tim Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di rumah Sakit. Flebitis seringkali terjadi di pasien yang menerima terapi intravena perifer selama proses perawatan berlangsung (Amaliah et al., 2023). Depkes RI Tahun 2018 angka peristiwa flebitis di Indonesia sebanyak 50,11% untuk rumah Sakit Pemerintah sedangkan untuk rumah Sakit swasta sebanyak 32,70. Flebitis merupakan infeksi tertinggi di tempat tinggal sakit swasta dan pemerintah dengan jumlah pasien 124.733 ialah dua.168 pasien (1,7%) (Kemenkes RI, 2018). Sedangkan di RS Labuan Baji sendiri tercatat 2041 pasien yang masuk di bulan Oktober sampai Desember 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka di ajukan perumusan masalah sebagai berikut: apakah ada pengaruh layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus di RS Labuang Baji.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Perawat Terhadap Persepsi Pasien Dalam Tindakan Pemasangan Infus di RS Labuang Baji 2023

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan perawat dalam tindakan pemasangan infus di RS Labuang Baji.
- b. Untuk mengetahui Persepsi Pasien Dalam Tindakan Pemasangan Infus di RS Labuang Baji.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan dalam peminatan manajemen keperawatan dan pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan Pemasangan Infus.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan informasi kepada pihak manajemen rumah sakit pentingnya menjaga kualitas layanan perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus.

b. Bagi Perawat

Sebagai informasi kepada pihak pelayanan keperawatan pentingnya menjaga kualitas layanan dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan.

c. Bagi Pasien

Dapat menerima pelayanan keperawatan yang lebih nyaman, puas pada pelayanan rumah sakit, khusus pada Tindakan pemasangan infus dalam proses asuhan keperawatan.