

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Berdasarkan jenis pelayanannya rumah sakit dibagi menjadi dua yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum diklasifikasikan berdasarkan kelas yaitu kelas tipe A, B, C, dan D sedangkan rumah sakit khusus diklasifikasikan menjadi kelas tipe A, B, dan C (Kemenkes RI, 2020).

Keberhasilan suatu rumah sakit ditentukan berdasarkan indikator mutu rumah sakit. Salah satu indikator mutu pelayanan dirumah sakit adalah *patient safety* atau keselamatan pasien (Mangindara et al., 2022). Keselamatan pasien ini menjadi bagian terpenting didalam pelayanan rumah sakit. Keselamatan pasien (*patient safety*) adalah dasar dari pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan di dalam rumah sakit yang baik ini akan menentukan citra rumah sakit yang baik, namun sebaliknya bila pelayanan kesehatan buruk maka akan memberikan citra yang buruk terhadap suatu pelayanan dirumah sakit indikator bahwa pelayanan suatu rumah sakit itu baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien (Purwanti, 2020).

Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh rumah sakit, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dilakukan rumah sakit telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih ada perbaikan yang akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan. Terciptanya kepuasan pelanggan yang diharapkan, akan memberikan efek yang positif terhadap kelangsungan kegiatan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya (Purwanti, 2020).

Salah satu bentuk cakupan pelayanan yang dilakukan pada suatu rumah sakit adalah keperawatan anak. Keperawatan anak merupakan keyakinan atau pandangan yang dimiliki perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada anak yang berfokus pada keluarga. Perawatan berpusat pada keluarga adalah sebuah pendekatan untuk perencanaan, pengiriman, dan evaluasi pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kemitraan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan kesehatan, pasien dan keluarga. (Natsir, 2019). Keperawatan anak disini juga mencakup pelayanan pada pasien bayi atau bayi baru lahir diruang perinatologi. Salah satu tindakan yang ada di ruang perinatologi yang melibatkan orang tua adalah proses serah terima bayi baru lahir. Proses serah terima bayi baru lahir adalah Suatu metode atau cara penyerahan bayi yang telah selesai menjalani perawatan di Rumah Sakit oleh petugas kepada keluarga dan orang tua untuk dibawa pulang atau rawat

gabung. (Waluyo, 2023). Proses serah terima bayi yang sesuai dengan standar operasional rumah sakit akan menciptakan suatu kegiatan yang aman bagi pasien maupun petugas kesehatan sehingga dan menciptakan kepuasan pelanggan yang diharapkan, hal tersebut akan memberikan efek yang positif terhadap kelangsungan kegiatan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya (Purwanti, 2020).

Hasil studi awal yang dilakukan pada tanggal 13 Desember 2023 di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro bahwa terdapat bayi yang lahir di bulan September tahun 2023 sebanyak 48 bayi dengan klasifikasi jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 dan perempuan sebanyak 21 bayi. Pada bulan Oktober 2023 sebanyak 46 bayi dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 25 bayi dan perempuan sebanyak 21 bayi dan di bulan November 2023 sebanyak 52 bayi dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 22 bayi dan perempuan 30 bayi. Nilai kepuasan pasien di ruang perinatologi di bulan september yaitu 81%, bulan Oktober 2023 sebesar 84%, dan di bulan November 2023 sebesar 89%, yang dinilai dalam kepuasan pasien di ruang perinatologi mencakup kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan, kesesuaian biaya yang di tanggung pasien, kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diperoleh pasien, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kualitas sarana dan prasaranan.

Dilansir dari berita pada liputan 6.com pada tanggal 02 September 2023 yang mengatakan bahwa terdapat bayi yang tertukar setelah proses perawatan di salah satu Rumah Sakit di Bogor. Proses tertukarnya bayi sampai kepada bayi tersebut dinyatakan tertukar melalui Tes DNA berlangsung selama lebih dari 1 tahun. Hal tersebut membuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit menjadi berkurang. Sehingga hal tersebut berdampak sampai ke rumah sakit Mardi Waluyo Metro. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 5 ibu yang melahirkan secara section cesarea di rumah sakit Mardi Waluyo 2 orang mengatakan bahwa tidak puas terhadap proses serah terima bayi baru lahir yang dilakukan perawat, karena ketika bayi lahir di Ruang Operasi kemudian diserahkan kepada bidan untuk di transfer ke ruang perinatologi baru diserahkan kembali kepada ibu untuk rawat gabung berlangsung cukup lama dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan juga menggunakan bahasa yang sulit dimengerti. Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui karakteristik responden menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan pada orang tua yang melakukan serah terima bayi di ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024.
2. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi di ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud agar mempunyai manfaat bagi pihak antara lain:

1. Bagi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro
Dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk memberikan pengetahuan dan pendidikan pada perawat dalam meningkatkan pelayanan terutama dalam hal proses serah terima bayi baru lahir guna memberikan kepuasan pasien secara maksimal.
2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang akan melakukan penelitian serupa.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian berikutnya untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, khususnya yang mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pasien.

4. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk pengaplikasian riset dan meningkatkan ilmu pengetahuan peneliti tentang bagaimana pengukuran tingkat kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan.

STIKES BETHESDA YAKKUM

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian gambaran tingkat kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024.

Tabel 1.
Keaslian Penelitian

Peneliti/ Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Tahiya, Taniya E.M (2021)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Center (BCC) Untuk Kebutuhan Informasi Masyarakat Tentang Covid 19 di Yogyakarta Tahun 2021.	Desain penelitian yang digunakan adalah <i>deskriptif kuantitatif</i> , dengan jumlah populasi 241 orang, jumlah sampel 150 orang. Alat ukur yang digunakan kuesioner dan analisis data unuariat	Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan data bahwa sebagian Besar responden merasa puas terhadap pelayanan BCC, yaitu Sebanyak 108 responden (72,0%)	a. variabel independ en: tingkat kepuasan b. metode penelitian yang digunaka n sama yaitu mengg akan penelitian deskriptif	1. Variabel dalam penelitian ini tentang kepuasan Bethesda Yakkum Care Center (BYCC) untuk kebutuhan informasi Masyarakat Tentang Covid 19 di Yogyakarta Tahun 2021. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti variabelnya adalah kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi diruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. 2. Penelitian ini dilakukan di Bethesda Yakkum care center (BCC).
Kristina Eka	Studi Deskriptif Tingkat	Desain penelitian ini adalah deskriptif	Berdasarkan Data Primer terolah didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas	1. Variabel independ en:	1. Variabel dalam penelitian ini tentang pelayanan Kesehatan di klinik penyakit dalam Rumah Sakit

Peneliti/ Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Puswanti (2020)	Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2020.	kuantitatif dengan analisis univariat, dengan jumlah populasi semau pasien yang berobat di area klinik, jumlah sampel 92 pasien. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner.	yaitu sebanyak 51 responden (55,43%), responden merasa puas sebanyak 41 responden (44,57%). Tidak ada responden yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas.	tingkat kepuasan	<p>Rumah sakit Bethesda Yogyakarta 2022 sedangkan yang peneliti akan teliti adalah tentang serah terima bayi</p> <p>2. Penelitian ini dilakukan di Klinik penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2020</p>
Isa Fanela Pusparin gga, 2017	Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs PBI Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas Tahun 2017	Desain penelitian ini adalah kualitatif fenomenologi dengan jumlah sampel 18.241 orang dan jumlah sampel 5 orang. Alat ukur yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan analisis kualitatif	Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang menyatakan usia berpengaruh pada kepuasan, untuk Pendidikan dan pekerjaan tidak mempengaruhi kepuasan. Pasien merasa puas dikarenakan fasilitas yang sudah banyak diperbaiki. Ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang lengkap membuat pasien lebih merasa nyaman untuk berobat, juga untuk sikap petugas yang sangat empati kepada pasien. Sebagian besar responden merasa puas dengan keahlian pelayanan yang diberikan dari petugas puskesmas.	1. Variabel independe n: tingkat kepuasan	<p>1. Varibel penelitian ini tentang kepuasan pasien pengguna Bpjs PBI dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas Tahun 2017 sedangkan variable yang akan diteliti adalah adalah kepuasan orang tua yang memiliki bayi sedang dirawat diruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro</p> <p>2. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara terstruktur sedangkan peneliti akan menggunakan alat ukur kuesioner.</p>