

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia kesehatan saat ini bergerak begitu cepat serta tantangan yang semakin kompleks mengakibatkan penyedia layanan kesehatan harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Prinsip dasar pelayanan di rumah sakit yaitu untuk pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa layanan kesehatan yaitu pasien, yang mengharapkan penanganan yang baik terhadap masalah kesehatannya di rumah sakit (Tonis & Husfaudin, 2020).

Rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi para pasien dengan peningkatan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan yang maksimal serta kemandirian. Tantangan terbesar lainnya yang dihadapi rumah sakit sebagai tempat pemberian jasa pelayanan kesehatan yaitu bagaimana menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal terhadap rumah sakit. Riset menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan lebih mudah jika dibandingkan dengan mencari pelanggan baru. Hal tersebut mendorong rumah sakit agar dapat selalu meningkatkan pelayanan salah satunya dengan melakukan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan aspek yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan. Dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada seluruh pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya dengan

perilaku serta sikap yang baik agar pasien merasa puas dengan jasa yang telah diberikan kepada pasien saat berada di rumah sakit (Rahmatika & Yuniko, 2020).

Service excellent atau pelayanan prima ini sangat dibutuhkan dan harus dimiliki setiap rumah sakit agar tercapai tingkat pelayanan sesuai harapan dan target rumah sakit. Pentingnya pelayanan prima dalam suatu rumah sakit memegang peran besar terhadap perubahan peningkatan pelayanan dan pencapaian kepuasan pasien dan keluarga. Kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu indikator dalam peningkatan pelayanan suatu rumah sakit, Pelaksanaan *service excellent* merupakan salah satu strategi manajemen rumah sakit dalam peningkatan pelayanan kesehatan dan mutu rumah sakit yang secara langsung dapat meningkatkan jumlah kunjungan terhadap rumah sakit serta bertambahnya income rumah sakit, proses ini berjalan berkesinambungan dan saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai kelangsungan hidup suatu rumah sakit, maka untuk itu pentingnya dilaksanakan pelatihan *service excellent* (Sari et al, 2024)

Pelatihan *service excellent* sangat penting bagi rumah sakit karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Pelatihan ini membekali staf dengan keterampilan komunikasi, empati, dan penanganan keluhan, yang pada akhirnya berdampak positif pada reputasi rumah sakit dan kinerja karyawan. Unsur-unsur pelayanan prima disesuaikan dengan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor hk.01.07/menkes/1128/2022 dengan standar Akreditasi RS dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dimana salah satu standar penilaiannya adalah pemberian

pelayanan yang bermutu/ *service excellent* yang berfokus pada keselamatan pasien (Hartati,2023)

Dari hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *service excellenct* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian lain menemukan terdapat hubungan yang signifikan pada pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir (Minaria & Sitorus, 2021). Pelayanan prima yang positif berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik tingkat pelayanan prima maka tingkat kepuasan pasien yang dihasilkan akan lebih baik (Perwita et al. 2020).

Pelayanan kebidanan yang prima atau "*service excellent*" sangat penting karena dapat memberikan dampak positif bagi pasien, tenaga kesehatan, dan fasilitas kesehatan. *Service excellent* dalam pelayanan kebidanan mencakup pemberian pelayanan yang berkualitas, responsif, dan berempati, yang memenuhi kebutuhan fisik dan emosional pasien. Dengan demikian pelatihan *service excellent* dapat membantu bidan meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan keselamatan pasien (Hartati, 2023).

Standar pelayanan kebidanan dapat berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan melindungi masyarakat karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih baik terhadap pelaksanaan pelayanan (Radiesman, 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD dr. Slamet Garut adalah rumah sakit umum daerah (RSUD) tipe B non pendidikan dan telah terakreditasi KARS Paripurna. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut memiliki peran penting dalam penyelenggaraan penyediaan pemberian jaminan kesehatan, hal ini dibuktikan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan seperti : fasilitas rawat jalan, fasilitas rawat inap, fasilitas kamar tindakan, fasilitas penunjang diagnostik, dan lain-lain. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. slamet Kabupaten Garut harus menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang prima agar visi yang telah ditetapkan dapat terwujud dengan baik. Sebagai institusi publik dalam hal pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut terus berbenah menuju kearah yang lebih baik agar pelayanan kesehatan kepada masyarakat semakin berkualitas salah satunya dengan menyelenggarakan pelatihan.

Dalam meningkatkan pelayanannya pada tahun 2020 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr Slamet mengadakan pelatihan IHT komunikasi efektif yang diikuti semua bidan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan individu atau kelompok dalam menyampaikan dan menerima informasi secara jelas dan tepat, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas interaksi dalam berbagai konteks, termasuk pelayanan kesehatan, pekerjaan, dan hubungan interpersonal guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan di Ruang Kebidanan RSUD dr Slamet, terdapat 450 pasien dalam kurun waktu satu bulan. Hasil wawancara 45

pasien tentang kepuasan pelayanan kebidanan *Service Excellent* di RSUD dr Slamet, ternyata 21 dari 45 pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kebidanan yang ada di RSUD dr Slamet, 38,1 % mengeluhkan pelayanan yang lama(*Responsiveness*) , dan 33,1 % mengeluhkan petugas yang kurang ramah(*Assurance*).

Hasil Survei kepuasan masyarakat trimester II yang dilakukan kepada keluarga pasien, terhadap pelayanan kesehatan ruang bersalin di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut dengan nilai 84,36 (Sangat Baik). SKM dapat membantu fasilitas kesehatan untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penilaian pasien yang kurang puas dapat mempengaruhi kunjungan pasien dan tingkat hunian kamar (BOR) rumah sakit. Rata-rata BOR di ruangan nifas pada tahun 2024 yaitu pada 87,5%, nilai BOR yang tinggi tidak selalu berarti kepuasan pasien tinggi karena terdapat faktor lain seperti kualitas pelayanan, komunikasi dan kenyamanan juga berperan penting

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Bidan tentang *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut ”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pelatihan bidan tentang service excellent terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh pelatihan bidan tentang *service excellent* terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendapatkan gambaran kepuasan pasien sebelum dilakukan pelatihan *service excellent*.
- b. Mendapatkan gambaran kepuasan pasien setelah dilakukan pelatihan *service excellent*.
- c. Menganalisis pengaruh pelatihan bidan tentang *service excellent* terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dalam pengembangan keterampilan bidan tentang *service excellenct* untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD dr. Slamet Kabupaten Garut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini merupakan salah satu informasi dan bahan pertimbangan bagi penentu kebijakan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan pelatihan bidan tentang *service excellenct* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran lebih memahami masalah yang sudah dikaji, menambah wawasan, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bidan tentang *service excellent* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

c. Bagi Karyawan/ Bidan

Dengan adanya pelatihan ini meningkatkan pengetahuan dan kapasitas bidan dalam implementasi *service excellent*.

E. Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Hubungan <i>service excellent</i> bidan dalam pelaksanaan anc dengan Cakupan k6 di puskesmas batipuh kabupaten tanah datar	penelitian ini menggunakan analitik dengan desain penelitian uji cross sectional dan uji chi square	Penelitian ini membahas pelatihan service excellent	- Lokasi dan waktu
2	Analisis Kualitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Pada Poli Kebidanan dan Kandungan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Iskak Tulungagung	Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif	Penelitian ini membahas pelatihan service excellent	- Lokasi dan waktu - Metode penelitian - Alat Ukur
3	Hubungan Pelayanan <i>Service Excellent</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ibu Bersalin di PMB Pera Kota Medan	Penelitian ini menggunakan penelitian obsevasional analitik, dimana desain penelitian yang digunakan adalah Cross Sectional	Metode Penelitian	- Lokasi dan Waktu

