

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang letaknya berada paling dekat ditengah-tengah masyarakat dan mudah dijangkau dibandingkan dengan unit pelayanan kesehatan lainnya (Rumah Sakit Swasta maupun Negeri). Puskesmas berfungsi sebagai pengembang pelayanan kesehatan yang menyeluruh seiring dengan misinya. Pelayanan kesehatan tersebut harus bersifat menyeluruh atau yang disebut dengan *Comprehensive Health Care Service* yang meliputi aspek *promotive, preventif, curative, dan rehabilitatif*. Prioritas yang harus dikembangkan oleh Puskesmas yaitu mengarahkan ke bentuk pelayanan kesehatan dasar (*basic health care services*) yang lebih mengedepankan upaya promosi dan pencegahan (*public health service*) (Habib dkk., 2012).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh perawat dengan mengikutsertakan team kesehatan lainnya (Efendi, 2016). Peran perawat dalam pelayanan kesehatan dituntut memiliki kompeten dan komperhensif dalam memberikan pelayanan keperawatan. Pemberian pelayanan keperawatan pada Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat disekitar Puskesmas. Tentunya untuk mencapai harapan tersebut, dalam pemberian pelayanan keperawatan harus memiliki mutu. Pelayanan keperawatan yang bermutu juga

dapat mencapai kepuasan dan harapan pasien. Menurut Efendi dan Makhfudli (2009) layanan keperawatan yang bermutu adalah layanan keperawatan yang senantiasa berupaya memenuhi harapan klien sehingga klien akan selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Pelayanan keperawatan yang bermutu hanya mungkin dihasilkan oleh pekerjaan yang benar.

Puskesmas mempunyai kewajiban untuk memenuhi standar pelayanan Puskesmas termasuk standar pelayanan keperawatan. Puskesmas harus berperan dalam peningkatan mutu layanan keperawatan dan meningkatkan standar kompetensi yang sesuai ketentuan sehingga kompetensi perawat akan tetap terjaga dan terjamin (Man, 2015).

Seiring berjalannya waktu masyarakat menuntut hak untuk diberikan pelayanan keperawatan secara kompeten. Perawat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan berperan sebagai penyelenggara praktik keperawatan, pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, dan peneliti keperawatan. Menurut Setyaningsih (2012) bahwa setiap pelanggan atau pasien mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu akan mempermudah dalam pencapaian keberhasilan setiap tujuan dari penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan juga ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu, 2012). Sebagai organisasi yang berorientasi pada pelanggan, sepantasnya fasilitas pelayanan kesehatan memperhatikan berbagai upaya untuk menghadirkan nilai yang lebih baik yang bermuara pada kepuasan pasien. Tarif pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi besarnya biaya pelayanan kesehatan yang harus dikeluarkan pasien. Mencari keselarasan antara kualitas layanan dengan harapan pasien merupakan langkah utama dalam menjalin hubungan dengan pasien, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien (Hutabarat, 2014).

Trisnantoro (2005) dalam Nilaiika (2012) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah gambaran lingkungan dan struktural, Pelayanan kamar, hubungan interpersonal, kompetensi klinis dari penyedia layanan kesehatan, tarif pelayanan yang dapat dijangkau oleh pelanggan atau pasien dan adanya promosi yang sehat dengan para pasien rumah sakit yang lain. Kompetensi perawat memiliki peran penting dalam pencapaian kepuasan pasien.

Perawat memiliki peran yang besar terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarga maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien dapat dilihat dari segi kinerja dan ketrampilan klinis yang dimiliki oleh perawat. Perawat yang mampu

memberikan layanan kesehatan dengan baik sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi yang kemudian akan menghasilkan kepuasan yang tinggi (Hamdani, 2015).

Selain itu, faktor lingkungan yang nyaman dan bersih memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi pasien. Pohan (2004) dalam Feriyantio (2012) menjelaskan bahwa terciptanya kualitas lingkungan yang sehat tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien dan keluarga sewaktu terjadi sakit dan menjalani rawat inap di Puskesmas. Pada kenyataan ketidakpuasan tersebut masih sering dikemukakan para pasien dan keluarga yang salah satunya adalah berkaitan dengan kebersihan lingkungan Puskesmas, antara lain: masih kotornya lantai kamar, kotornya kamar mandi, banyaknya sampah berceceran dilantai, dan masih banyaknya jaring laba-laba.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis dengan hasil wawancara terhadap 10 pasien diperoleh bahwa ada 3 pasien yang mengungkapkan bahwa ada perawat yang kurang cepat dalam melakukan tindakan, 5 pasien mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang memuaskan (contohnya petugas kesehatan ramah dan baik) dan 2 pasien mengungkapkan bahwa kurang nyaman dengan kondisi lingkungan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi dimana dalam satu ruangan tunggu ada beberapa pasien yang berdiri menunggu nomor antrian dan suasana terasa panas walaupun terdapat kipas angin. Ruang tunggu pada dengan ukuran kurang lebih 5 x 3 kapasitas tempat duduk ada 20 kursi, namun saat banyak pasien seperti ada kegiatan prolansis ataupun saat banyak pasien yang berobat

ada pasien yang menunggu dengan berdiri. Selain itu, dekat dengan duduk pasien terdapat tempat sampah sehingga tidak nyaman karena bau saat menunggu nomor antrian.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Petugas Kesehatan dan Kondisi Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti merumuskan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Petugas Kesehatan dan Kondisi Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kecepatan respon pelayanan, kinerja petugas kesehatan dan kondisi lingkungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas I Sokaraja.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, dan pekerjaan
2. Untuk mengetahui kecepatan respon pelayanan rawat jalan di Puskesmas I Sokaraja.

3. Untuk mengetahui kinerja petugas kesehatan rawat jalan di Puskesmas I Sokaraja.
4. Untuk mengetahui kondisi lingkungan rawat jalan di Puskesmas I Sokaraja.
5. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas I Sokaraja.
6. Untuk mengetahui hubungan kecepatan respon pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja.
7. Untuk mengetahui hubungan kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja.
8. Untuk mengetahui hubungan kondisi lingkungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas I Sokaraja.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Responden

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi responden tentang hubungan kecepatan respon pelayanan, kinerja perawat dan kondisi lingkungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

2. Bagi Puskesmas I Sokaraja

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi tambahan bagi Puseksmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga mudah dalam pencapaian kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan literatur tambahan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.

E. Keaslian Penelitian

1. Hafid (2014)

Judul penelitian “Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, analisa data yang digunakan adalah analisa data univariat dan bivariat dengan *chi-Square*. Hasil uji statistik didapatkan nilai *P – Value* sebesar 0,008, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, karena nilai hitung $P < \text{Alpha}$ 0,05 dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf kab. Gowa.

2. Jonshon *et. al* (2015)

Judul Penelitian “*The relationships between HCAHPS communication and discharge satisfaction items and hospital readmissions*”. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional retrospektif* terhadap pasien sebanyak 30.968 yang dirawat di 10 rumah sakit yang berbeda. Semua pasien dalam sampel ini menerima dan kembali sebuah survei HCAHPS.

Survei HCAHPS dilakukan oleh rumah sakit. Sampel diambil secara acak dengan ketentuan sampel dikeluarkan apabila rawat inap usia 18 atau lebih tua, dirawat antara 2 hari sampai 6 minggu setelah pembayaran. Ada 877 pasien yang dikecualikan dari data penelitian yaitu pasien yang tergolong sebagai pasien observasi dan pasien yang ditransisikan ke tingkat perawatan yang berbeda dengan dikeluarkan dan diterima kembali pada hari yang sama. Analisis yang digunakan adalah uji independent t tes, uji chi square dan uji logistik ganda.

3. Peck (2011)

Judul penelitian “*Age-Related Differences in Doctor-Patient Interaction and Patient Satisfaction*”. Metode pengambilan data yang digunakan yaitu pre dan post kunjungan dari 177 pasien di sebuah klinik pengobatan keluarga besar. Penelitian ini membagikan pertemuan antar dokter dan pasien. Gaya interaksi berpusat pada pasien diukur dari pengkodean dari kaset rekaman interaksi dokter-pasien. Kepuasan pasien diukur dengan menggunakan *Patient Satisfaction Questionnaire*.

4. Sareong (2013)

Judul penelitian “Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang berobat berkaitan dengan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan juga hasil layanan di puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Penelitian ini

menggunakan rancangan uji *cross sectional study* dengan jumlah sampel 78 orang yang ditentukan melalui *accidental sampling* dengan melakukan wawancara yang menggunakan kuesioner.

