

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakatnya sangatlah diperlukan di dunia kesehatan yang sekarang. Karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan, dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, sebagai kebutuhan yang mendasar, jadi setiap orang mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Efendi, 2009).

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Suharti 2012). Salah satu pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang.

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Supriyanto (2010) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa

(pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan. Sedangkan menurut (Maulana, 2013) kepuasan merupakan Perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien.

Menurut Walker dan White (dalam Nooria:2008) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial, dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana dan komunikasi.

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan.

Pelayanan keperawatan juga diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada ilmu kiat keperawatan, berbentuk pelayanan biopsikososial dan spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Hidayat, 2008).

Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai beberapa peranan penting di dalam masyarakat salah satunya adalah peranan sebagai pusat pelayanan kesehatan pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum rumah sakit (Supriyanto, 2010).

Puskesmas merupakan suatu pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014). Disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan identifikasi tentang kebutuhan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya, sehingga dapat diketahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Abdilah, 2009).

Mabow (2009), menjelaskan pelayanan di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan. Pemanfaatan fasilitas

dipuskesmas dapat dilihat dari indikator cakupan Puskesmas. Cakupan Puskesmas diperoleh dari jumlah total kunjungan Puskesmas dalam satu tahun dibagi dengan jumlah penduduk ditempat. Jumlah Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara sebanyak 35 Puskesmas, terdiri dari 13 Puskesmas perawatan mampu PONE, 2 Puskesmas perawatan dan 21 Puskesmas non perawatan (Profil Kesehatan Kabupaten Banjarnegara, 2015).

Indonesia Sehat diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Penelitian sebelumnya oleh Dian (2013) penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Dapat Memberikan Gambaran Bagaimana Kepuasan Yang Diperoleh Pasien Puskesmas”. Hasil penelitiannya yakni puskesmas belum memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah layanan keperawatan yang masih belum mampu memenuhi harapan pasien.

Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang memuaskan harapan pasien, dengan demikian suatu layanan disebut apabila memenuhi

standard dan pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap layanan tersebut karena harapannya dapat dipenuhi (Sitorus & Panjaitan, 2011).

Hasil studi pendahuluan tentang kepuasan pasiendi Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara melalui wawancara tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara bahwa jumlah pasien yang masuk IGD pada bulan Januari-Maret mencapai 270 pasien. Hasil wawancara terhadap 10 responden tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa 5 pasien yang merasa puas akan pelayanan telah diberikan, 3 pasien kurang puas dan 2 pasien merasa cukup puas. Selain melakukan studi pendahuluan tentang kepuasan pasien di Puskesmas Punggelan, peneliti juga melakukan wawancara bahwa pasien masuk IGD dalam perbulanya terkadang menurun dan terkadang menaik (tidak menentu), pada layanan keperawatan bahwa di Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara bahwa jumlah pasien yang masuk dalam dua tahun ini yaitu tahun 2015-2016 berturut turut yaitu pada tahun 2015 (1.661) pasien, dan pada tahun 2016 (1.594) pasien.

Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara sudah terakreditasi Madya. Hasil studi pendahuluan diperoleh 10 besar penyakit atau kasus yang masuk IGD diantaranya hipertensi, tyfus, diare, ispa, DHF (Demam), febris, kecelakaan (Luka), dyspepsia (Mah), dan gastritis (Lambung). Dari 10 besar penyakit ada 4 penyakit (DHF, Kecelakaan, ISPA dan hipertensi) yang dirujuk ke rumah sakit karena kondisi pasien tidak benar-benar stabil dan memerlukan penanganan yang lebih cepat dan tepat.

Puskesmas Punggelan memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi. Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat. Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas kejadian kepuasan pasien dan fasilitas saat ini masih menjadi suatu permasalahan. Hasil studi pendahuluan tentang kepuasan pasien di Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara melalui wawancara tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara bahwa jumlah pasien yang masuk IGD pada bulan Januari-Maret mencapai 270 pasien. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan pasien dan kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional

dalam mengatasi masalah kesehatan. Pada kenyataannya salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah pelayanan keperawatan yang profesional yang masih belum mampu memenuhi harapan pasien dan fasilitas di Puskesmas.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalahnya “Bagaimana gambaran pelayanan keperawatan, fasilitas dan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara”.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan keperawatan, fasilitas dan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjarnegara.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui karakteristik responden pada pasien di Puskesmas Punggelan.
- b. Mengetahui gambaran pelayanan keperawatan dan kepuasan di Puskesmas Punggelan.
- c. Gambaran pasien yang dirujuk ke Rumah Sakit di Puskesmas Punggelan.
- d. Mengetahui gambaran fasilitas di Puskesmas Punggelan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi puskesmas dalam peningkatan pelayanan keperawatan. Terutama layanan keperawatan diharapkan dapat dijadikan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir perkuliahan

##### **2. Manfaat Bagi Organisasi Keperawatan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi organisasi keperawatan bahwa peningkatan layanan keperawatan penting dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien, sehingga perawat harus mampu melakukan pelayanan keperawatan secara professional.

##### **3. Manfaat Bagi Masyarakat**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan di bidang pelayanan keperawatan.
- b. Masyarakat dapat mengetahui layanan keperawatan yang ada di puskesmas, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

##### **4. Bagi peneliti**

Untuk menambah wawasan dan memperoleh pengalaman dalam penelitian di bidang keperawatan khususnya sesuai dengan judul yaitu gambaran pelayanan keperawatan, fasilitas dan kepuasan pasien di IGD Puskesmas Punggelan.

## E. Penelitian Terkait

Tabel 1.1 Penelitian Terkait.

No	Nama/Sumber	Judul	Metode dan Hasil
1.	Sri Purwanti (2017). / Program Studi Ilmu Keperawatan universitas Tribhuwana Tunggaladewi malang.	Analisis faktor -faktor yang berhubungan dengan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Malang.	Metode : Penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Hasil : Hasil penelitian ini membuktikan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. Hasil kolerasi prson didapatkan ( $p\text{-value}=0,000<0,050$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan perawatdengan kepuasan passion rawat jalan di Puskesmas malang.
	Ahmad Yani Metro (2014) / Akper Dharma Wacana Metro	Faktor pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang paviliun RSUD jendr. Mulyojati Metro.	Metode : Penelitian ini merupakan penelitian Jenis penelitian kuantitatif, rancangan survey analitik menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> . Hasil : hasil penelitian didapatkan sebesar 85,94% pasien memiliki persepsi dalam kategori baik, dan 68,8% memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas. Hasil

analisis menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara persepsi pasien pada pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,022 < 0,05$ ;  $OR\ 5,857$  (CI;95%: 1,290-26,590).

<p>Dian Wahyuni Desimawati, 2013; 91 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.</p>	<p>Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.</p>	<p>Metode : Desain penelitian survey analitik pendekatan <i>cross sectional</i>. Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilailayanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilaikurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasansedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitunganuji statistik dengan <i>Chi Square</i> didapatkan <math>P\text{value}= 0,018</math> yang berarti <math>H_0</math> gagal ditolak. Dengan metode Uji validitas dan reabilitas menggunakan <i>Pearson Product Moment</i></p>
<p>4. Novita Kumalasari (2009). Universitas Negeri Solo.</p>	<p>Hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien RSUD DR. Moeawrdi Surakarta.</p>	<p>Metode : Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan rancangan Hasil : Hasil pengumpulan data diolah</p>

---

menggunakan uji statistik *Spearman Rank* dengan taraf signifikansi 0,05. Sebagian besar (38,81%) pasien menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tinggi dan 68,66% pasien menyatakan puas.

---

