

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal” (Depkes RI, 2009). Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Mubarok, 2009). Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan sangatlah besar (Azwar, 2009).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal dalam hal ini mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tersebut, salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan

tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan (Sulistiyono, 2014).

Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Selain itu, pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra institusi pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu karena jumlah perawat terbanyak dari profesi lain dan paling lama kontak dengan klien, sehingga keperawatan adalah ujung tombak pelayanan kesehatan dan sering digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan yang bermutu, serta berperan dalam menentukan tingkat kepuasan klien (Afidah, 2011).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan

apakah bertambah baik atau buruk. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor pelayanan dapat terpenuhi (Richard, 2012).

Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran suksesnya pelayanan kesehatan. Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry (dalam Pasolong, 2007), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : Keandalan (*Reliability*), ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya, Bukti fisik (*Tangibles*), ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya, Daya tanggap (*Responsiveness*), ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen, Jaminan (*Assurance*), ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, Empati (*Emphaty*), ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Budiastuti (2012), mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan keperawatan, faktor emosional, harga serta kelengkapan fasilitas. Sumber daya yang paling banyak mendukung kepuasan pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di layanan publik masih banyak dijumpai kekurangan, khususnya layanan perawatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, aspek tanggung jawab, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap institusi kesehatan itu sendiri. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap perawat terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Hasan, 2016).

Penelitian yang dilakukan Desimawati (2013) yang meneliti Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember menunjukkan bahwa sebanyak 13,6% responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori baik dan 86,4% responden menilai kurang baik. Tingkat kepuasan 22,7% responden berada pada tingkat kepuasan sedang dan 77,3% responden berada pada tingkat kepuasan rendah. Perhitungan uji statistik dengan *Chi Square* didapatkan $p\text{-value} = 0,018$ yang berarti H_0 gagal ditolak. Kesimpulan penelitian ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember, berarti layanan keperawatan yang baik memiliki peluang 10,667 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat

kepuasan pasien yang tinggi. Standar layanan keperawatan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, tidak terlepas dari peran tenaga medis dan non medis, sedangkan tenaga perawat mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan pelayanan berkualitas di puskesmas maupun rumah sakit, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual dan dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan (Depkes RI, 2007). Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Muhammad, 2015).

Permasalahan yang sering muncul dalam pemberian layanan kesehatan tidak hanya menyangkut peran tenaga medis atau perawat. Tetapi juga tentang mahalnnya biaya kesehatan yang harus dihadapi, membuat rasio antara

permintaan akan layanan kesehatan dan penawaran yang tersedia tidak seimbang. Sehingga semua pemberi pelayanan ditekankan untuk menurunkan biaya pelayanan namun kualitas pelayanan dan kepuasan klien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan (Widyana, 2016).

Qomariyah (2012) menyatakan bahwa kenyataan yang ada dalam layanan jasa kesehatan pada klien belum optimal. Hal ini terbukti dengan masih banyak keluhan klien dan keluarganya terhadap sikap dan perilaku perawat dalam memberikan layanan kesehatan. Keluhan yang disampaikan oleh klien antara lain adalah perawat yang kurang ramah dan kurang tanggap terhadap keluhan klien dan keluarganya, padahal 90% layanan kesehatan terhadap klien adalah layanan keperawatan. Disinilah perawat harus memahami dan menyadari perannya dalam memberikan perawatan.

Pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007).

Terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat mempunyai hubungan yang erat dalam mendorong semangat dan usaha pasien untuk segera sembuh dari sakitnya. Beberapa alasan mengapa kepuasan pasien perlu

dilakukan survey, antara lain : alasan yang pertama adalah penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan, disamping itu penilaian tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat evaluasi yang unik. Alasan yang kedua adalah bahwa tingkat kepuasan pasien mempunyai sikap produktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku (Ramadhani, 2016).

Besarnya harapan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama harus bisa memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien dalam hal ini termasuk Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayannya sangat berhubungan erat dengan pasien. Mengingat kedudukan perawat yang sangat penting, maka pihak manajemen fasilitas kesehatan perlu memperhatikan proses keperawatan yang dilaksanakan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 12 Desember 2017 peneliti memperoleh data jumlah kunjungan pasien rawat inap selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 sebanyak 2181 orang, tahun 2016 sebanyak 2621 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 1799 orang. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pasien rawat inap, peneliti mendapatkan beberapa keluhan pasien diantaranya ada beberapa perawat yang kurang bersabar dalam menanggapi setiap keluhan pasien, perawat kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien dan perawat seperti membedakan status pasien.

Dari uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh dengan melakukan penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu: “Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

- c. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan pelayanan keperawatan yang baik terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan kepada pasien, serta dapat menambah khasanah keilmuan peneliti serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

2. Bagi perawat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi profesi keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien sehingga dapat meningkatkan motivasi perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien dengan sebaik-baiknya, meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Dayeuhluhur.

3. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan atau dasar bagi penelitian selanjutnya khususnya tentang kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menunjang untuk memperlancar tujuan asuhan keperawatan kepada pasien serta pengembangan sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan kinerja perawat agar dapat memberikan kontribusi yang optimal kepada Puskesmas.

4. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi yang hendak meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

E. Penelitian Terkait

1. Penelitian yang dilakukan Arifin, dkk (2013) yang meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Nilai terendah 47 dan untuk nilai tertinggi adalah 86. Hasil uji normalitas data dengan uji *Kolmogorov Sminorv* menghasilkan nilai p (p value) sebesar 0,000 (p value $<$ 0,05) ini berarti distribusi data tidak normal sehingga *cut off point* yang digunakan untuk membagi kategori variabel kepuasan pasien adalah median sebesar 62 yaitu kurang puas apabila $<$ median dan puas apabila \geq median. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien (45,9%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, teknik sampling dan analisa data yang digunakan. Sedangkan

persamaan dengan penelitian ini adalah jenis sampelnya dan variabel yang diteliti.

2. Penelitian yang dilakukan Andriyani (2015) yang meneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 40 pasien rawat inap yang diambil secara *sampling incidental*. Teknik analisa data menggunakan *chi square*. Hasil penelitian adalah mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan, berumur 26-35 tahun, berpendidikan SMU, dan bekerja wiraswasta. Hasil analisa univariat diketahui mayoritas kualitas pelayanan cukup (52,5%) dan kepuasan pasien termasuk sedang (62,5%). Hasil analisis bivariat dengan *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki. Kesimpulan penelitian ada hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen, metode penelitian dan teknik sampling yang

digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah variabel dependen, jenis sampel penelitian dan analisa data yang digunakan.

3. Penelitian yang dilakukan Wati, dkk (2011) yang meneliti tentang “Analisa Pemberian Pelayanan Keperawatan di Ruang Murai I dan Murai II RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan di ruang Murai I dan Murai II RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tahun 2010. Penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik consecutive sampling pada 25 perawat yang memenuhi kriteria inklusi yaitu bertugas di ruang Murai I dan Murai II, pendidikan terakhir DIII Keperawatan, berada ditempat/tidak dalam masa cuti. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner dan analisis data dilakukan dengan teknik analisis Chi Square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran nilai-nilai profesional, manajemen dan pemberian askep serta pengembangan profesional diri perawat belum mencapai predikat baik dan gambaran pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan juga belum mencapai predikat baik. Variabel nilai-nilai profesional mempunyai hubungan yang bermakna dengan pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan ($p=0,003$), sedangkan manajemen dan pemberian askep ($p=0,073$) dan variabel pengembangan profesional diri ($p=0,835$) menunjukkan hubungan tidak signifikan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa nilai profesional 27,5% dan manajemen askep 6,66% menentukan

pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan profesional. Nilai profesional tinggi yang dimiliki oleh perawat akan menghasilkan pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan yang baik, sehingga akan terwujud pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan profesional.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, sampel penelitian. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian, rancangan penelitian, teknik sampling dan analisa data yang digunakan.

4. Penelitian yang dilakukan Putra (2015) yang meneliti tentang “Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS di Ruang Rawat Inap Zal Bedah RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2015. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di ruang rawat inap Zal Bedah RSAM Bukittinggi. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Data pelaksanaan asuhan keperawatan dikumpulkan dengan studi dokumentasi, data kepuasan menggunakan kuesioner. Populasi adalah seluruh pasien pengguna kartu BPJS di ruang rawat inap Zal Bedah RSAM Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* yaitu 64 responden. Data diolah menggunakan uji *chi Square* diperoleh nilai P value asuhan keperawatan $< 0,05$ kecuali evaluasi P value $(1,000) > 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS belum optimal dan

diharapkan tenaga kesehatan (pimpinan rumah sakit, bidang keperawatan, kepala ruangan, perawat pelaksana) mampu mengevaluasi pelaksanaan asuhan keperawatan dan menciptakan kepuasan terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel independen, metode penelitian, sampel penelitian dan teknik sampling yang digunakan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini adalah rancangan penelitian, variabel dependen, dan analisa data yang digunakan.

