

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan, dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, (Pasal 16 Undang-Undang No 36 tahun 2009). Salah satu upaya tersebut dengan meningkatkan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar, seperti Puskesmas di setiap daerah, dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya, (Bapenas, 2009).

Telah banyak keberhasilan yang dicapai Puskesmas dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi masalah yang dapat menghambat Puskesmas untuk berfungsi maksimal. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, (Oleske, 2002). Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan berupa sikap petugas kesehatan diantaranya sikap perawat dalam melayani pasien dan tersedianya fasilitas penunjang pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan standar yang telah di tentukan.

Petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan diharapkan memiliki profil pribadi yang dapat diandalkan dan dapat di percaya, cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, sopan, ramah, trampil dan kompeten dalam melaksanakan tugasnya, dan memiliki disiplin kerja yang tinggi, (Kotler,2000). Namun pada kenyataannya masih banyak keluhan pasien terhadap sikap petugas kesehatan terutama perawat yang kurang ramah, kurang disiplin, dan kurang kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini berpengaruh pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, (Febrina, 2014).

Berdasarkan penelitian BLEICH,S.N.,OZALTIN,E.,MURRAY, (2009) yang di publikasikan oleh WHO, menyatakan bahwa di seluruh Amerika Serikat dan Eropa kepuasan pasien memainkan peran yang sangat penting dalam kualitas reformasi keperawatan dan kesehatan. Penelitian tentang kepuasan pasien diartikan dan diukur dengan dua hal fokus, yaitu penelitian yang berfokus pada kepuasan pasien terhadap kualitas dan jenis dari pelayanan kesehatan yang diterima, serta pada kepuasan pada orang – orang dengan sistim kesehatan secara umum.

Hasil survey penelitian Citizen Report Card (CRC) tahun 2008 oleh Indonesia Corruption Watch (ICW) , terhadap 27 Puskesmas di Kabupaten Boyolali yang mengambil sampel sebanyak 400 orang, menyatakan bahwa 5,8% menyatakan bahwa petugas Puskesmas kurang tanggap, dan tidak ramah serta kurang sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien disamping itu tidak tersedianya beberapa fasilitas penunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Paskalis dan Suarnianti, terhadap salah satu Puskesmas di Kabupaten Ngada, menunjukkan bahwa dari 154 orang

responden, 94 orang menyatakan puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan sarana prasarana yang tersedia di Puskesmas, sedangkan 34 orang menyatakan kurang puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan sarana prasarana di Puskesmas.

Bila kualitas pelayanan perawat tidak dijaga dan di tingkatkan besar kemungkinan pasien tidak mau kembali ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan atau beralih ke tempat pelayanan kesehatan lainnya, sehingga jumlah pasien yang datang berkunjung akan semakin menurun, (Tarihoran, 2014). Hal ini terlihat juga dari jumlah kunjungan yang menurun di Puskesmas Koeloda. Jumlah kunjungan tahun 2015 dari bulan Januari samapai dengan bulan Desember sebanyak 14.450 orang dan tahun 2016 sejak bulan Januari sampai dengan bulan Desember sebanyak 14.120 orang.

Dalam hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Puskesmas Koeloda, masyarakat Kecamatan Golewa yang merupakan wilayah kerja dari Puskesmas Koeloda sering kali menyampaikan keluhan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas. Dari hasil wawancara terhadap 10 (sepuluh) orang pasien, 6 (enam) orang responden mengungkapkan bahwa petugas kesehatan bersikap kurang ramah, dan cenderung lambat dalam memberikan pelayanan, dan petugas kesehatan kurang disiplin, sedangkan 2 (dua) orang pasien mengungkapkan persediaan obat dan sarana pemeriksaan laboratorium kurang lengkap, sehingga pasien harus dirujuk untuk melanjutkan pengobatan dan melakukan pemeriksaan yang sebenarnya masih dapat dilakukan di Puskesmas.

Dengan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan, diharapkan mampu menilai pelayanan perawat , agar tercapai kepuasan pasien di perlukan

peningkatan kualitas dari petugas kesehatan maupun kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika apa yang di harapkan sesuai dengan kenyataan, tetapi jika apa yang di harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa kurang puas, (Parasuraman, 2001).

Dari hasil penelitian Biyanda, Antono, dan Eka di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* sebesar 77%, tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* sebesar 79,44%, tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* sebesar 81,94%, tingkat kepuasan pada dimensi *empathy* sebesar 80,88%, dan tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebesar 79,36%.

Sedangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Helwiyah (2009), terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tnjung Priuk, menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangible* lebih tinggi sebesar 71,4% dan terendah pada dimensi *assurance* sebesar 84,12%, sedangkan kepuasan pasien terhadap tenaga dokter lebih tinggi sebesar 76,19% dibandingkan terhadap tenaga perawat yaitu sebesar 65,07%. Dari jurnal diatas menunjukkan kepuasan pasien yang diukur melalui indikator Rater, belum ada yang meneliti tentang kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang pelayanan di puskesmas seperti ketersediaan obat dan sarana pemeriksaan laboratorium dan penelitian ini belum pernah di lakukan di Puskesmas Koeloda, hal ini yang mendorong peneliti untuk mengambil judul ini.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas dan kelengkapan fasilitas kesehatan di pengaruhi oleh 5 (lima) faktor yang di kenal dengan istilah RATER (*responsiveness* / daya tanggap, *assurance* /

jaminan, *tangible* / bukti fisik, *empathy* / empati, dan *reliability* / keandalan), (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam 2015).

Kepuasan pasien adalah, keluaran (outcome) dari pelayanan kesehatan. dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, hal ini timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan, (Pohan, 2007).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Flores NTT.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Menjelaskan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Flores NTT.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelayanan perawat di Puskesmas Koeloda Flores NTT.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Flores NTT.
3. Menganalisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Flores NTT.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Koeloda Flores NTT.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat (pasien), dapat berpartisipasi untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terhadap pelayanan Puskesmas, sehingga Puskesmas dapat berbenah untuk menjadi lebih baik.

2. Bagi Perawat

Mendapatkan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.