

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya (Anjar R, 2008). Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya pengertian pasien akan kemampuan melaksanakan kegiatan secara mandiri, (Aditama, 2002). Namun pada kenyataannya, pelayanan keperawatan terhadap pasien masih belum sesuai yang diharapkan Departemen Kesehatan RI yang menyatakan tingkat kepuasan pasien minimal 70% dari target yang diharapkan, seperti keluhan-keluhan pasien dalam pelayanan keperawatan. Fasilitas yang tersedia di ruang rawat inap kurang memadai, ruang rawat inap yang terbatas (Depkes RI, 2008).

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya dengan judul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini menjelaskan bahwa pasien sering mengeluh tidak mengerti tentang jenis pelayanan yang diterima, sikap petugas sering marah-marah, biaya yang mahal, kebersihan ruangan yang kurang bersih, jam kunjung dokter yang sering terlambat, kepedulian perawat akan keluhan pasien yang kurang, juga keterampilan perawat ada yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Penelitian tentang Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan tingkat

kepuasan pasien di ruang rawat inap puskesmas Grujugan Bondowoso belum pernah dilakukan penelitian (Akhsanul K, 2009).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 23 februari 2011 Jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Grujugan dari tahun 2009-2010 menunjukkan adanya penurunan, yaitu 20%. Dari sepuluh pasien yang diwawancara, didapat data yang menyatakan kepuasan pasien terhadap sikap pemberi pelayanan khususnya perawat adalah sebagai berikut; tiga responden menyatakan “ramah” yang berarti puas (35%), pasien yang menyatakan puas banyak disebabkan oleh faktor bebasnya biaya perawatan dan penampilan fisik petugas, sedangkan 2 responden menyatakan “kurang ramah” yang berarti kurang puas (25%), banyak dikarenakan pasien kurang faham tentang jenis pelayanan yang diberikan, pengurusan administrasi jaminan kesehatan yang tidak sesuai prosedur, sedangkan 5 pasien menyatakan “tidak ramah” yang berarti tidak puas (40%) banyak disebabkan kesepatan petugas dalam memberi tanggapan terhadap keluhan pasien, keterampilan petugas masih ada yang kurang, kondisi kebersihan ruangan rawat inap dan ruang perawat yang masih dirasa kurang oleh pasien atau keluarga pasien (Data Base Puskesmas Grujugan Bondowoso, 2010).

Kepuasan pasien banyak di pengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan puskesmas terutama yang berhubungan dengan fasilitas puskesmas, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di puskesmas. Sebagian besar keluhan pasien dalam suatu survei kepuasan menyangkut tentang keberadaan petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diantaranya, masih terdengar keluhan dari pasien petugas yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya, sulitnya meminta informasi

dari tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat, sulitnya untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter, dan lain sebagainya yang mencerminkan betapa lemahnya posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan (Khaidir M, 2010).

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Grugugan Bondowoso. Pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien menimbulkan adanya interaksi antara perawat dan pasien, sehingga perlu diperhatikan kualitas hubungan antara perawat dan pasien. Hubungan ini dimulai sejak pasien masuk puskesmas.

Dengan memperhatikan masalah diatas maka perlu dilaksanakan peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas Puskesmas, pembentukan suatu kelompok kerja jaminan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas, penentuan standar pelayanan kesehatan, pelaksanaan evaluasi komponen jaminan mutu pelayanan kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat inap Puskesmas Grujugan Bondowoso ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mempelajari hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Grujugan Bondowoso.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi mutu pelayanan dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Grujugan Bondowoso.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan dengan pelayanan keperawatan yang diterimanya di ruang rawat inap Puskesmas Grujugan Bondowoso.
- 3) Menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Grujugan Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Menambah pengetahuan dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

1.4.2 Praktis

1) Bagi institusi klinik

Sebagai masukan bagi profesi perawat dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas khususnya di Puskesmas Grujungan Bondowoso.

2) Bagi perawat

Sebagai tambahan ilmu untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

3) Bagi ilmu pengetahuan

Sebagai langkah awal untuk menyusun rancangan perbaikan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.