

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti tertuang dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 tahun 2014 yaitu bahwa “pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem”. Lini utama sebagai jalan masuknya pasien di Puskesmas untuk kemudian dilakukan dan diberikan pertolongan adalah UGD (Musliha, 2010). Salah satu syarat perawat di Unit gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat, serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien (Hardianti: 2011).

Dalam pelaksanaannya, proses keperawatan tak pernah lepas dari proses interaksi yang terjadi antara perawat dan pasien. Hal ini terjadi karena keperawatan didasarkan pada hubungan merawat dan membantu. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain. Kedua aspek tersebut seharusnya menjadi fokus perhatian perawat ketika menolong pasien tapi kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut. Perawat bukan hadir

untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012). Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap tempat pelayanan kesehatan, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, administrasi dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan yang meliputi komunikasi, empati, biaya, penampilan fisik, jaminan, keandalan dan tanggapan. Faktor- faktor tersebut sangat mempengaruhi ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan namun Pasien lebih mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dan biaya yang tidak terlalu mahal pada pelayanan kesehatan.

Pada pelayanan kesehatan, khususnya di Unit Gawat Darurat komunikasi biasanya masih belum berjalan dengan baik dikarenakan pada Unit Gawat Darurat lebih mengutamakan tindakan kegawatdaruratan sehingga dalam pelaksanaan komunikasi sangat kurang. Hal seperti ini yang terkadang membuat pelayanan menjadi terlihat kurang baik, sehingga terkesan perawat tidak bisa merasakan apa yang sedang dirasakan pasiennya. Perawat hanya memprioritaskan kinerja yang baik daripada komunikasi dan empati, padahal faktanya komunikasi dan rasa empati yang tinggi akan berdampak positif dalam hal pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan metode wawancara di Puskesmas Tanggul pada Agustus 2017 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di UGD Puskesmas Tanggul ditemukan bahwa dari 30 orang pasien yang diwawancarai terdapat 12 orang diantaranya merasa cukup mengerti dengan apa yang disampaikan perawat dan 18 Orang pasien merasa kurang mengerti dengan apa yang disampaikan oleh perawat. Pasien yang kurang mengerti tentang apa yang disampaikan oleh perawat beranggapan bahwa beberapa perawat cara penyampaian atau komunikasinya kurang baik. Hal itu terbukti dengan adanya

penurunan jumlah kunjungan. Pada tahun 2016 kunjungan di UGD Puskesmas tanggul sebanyak 13.068 sedangkan pada tahun 2017 hingga bulan Agustus total kunjungan pasien di UGD hanya 4.014.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Rhisa Oviani, pada bulan Juli 2015 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Jogja kepada 25 pasien dengan metode wawancara, 17 pasien mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, pasien menyatakan lambatnya penanganan di Instalasi Gawat Darurat dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya tentang keterlambatan penanganan medis serta kurangnya informasi tentang penyakit yang diderita oleh pasien, tindakan medis jarang disertai penjelasan terlebih dahulu. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra di rumah sakit umum daerah Luwuk kabupaten Banggai tahun 2008 tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8 % tingkat kepuasan belum sesuai harapan, dimensi loyalitas 75,9 % belum sesuai harapan dan pada dimensi kepuasan 70,5 % belum sesuai harapan (Ramlidullah, 2010).

Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat sebagai profesi mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam tataran pelayanan kesehatan dipuskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kewajiban yang sangat besar dalam tataran tersebut (Asmuji, 2013). Efektifitas komunikasi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada perawat sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan. Perawat harus menyadari bahwa berkomunikasi yang baik dalam praktek

keperawatan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien (Mandala, 2010). Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, puskesmas yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik.

Berdasarkan fenomena yang didapat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengatasi kondisi kedaruratan dan juga memberikan asuhan keperawatan untuk mengatasi kecemasan pada pasien atau keluarga. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : pengalaman masa lalu pasien , pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

2. Pertanyaan Masalah

1. Apakah faktor komunikasi mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul ?
2. Apakah faktor Empati mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul ?
3. Apakah faktor biaya mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul ?
4. Apakah faktor domina mempengaruhi ketidakpuasan keluarga penderita di UGD Puskesmas Tanggul ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan penderita di UGD Puskesmas Tanggul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi faktor komunikasi terhadap ketidakpuasan penderita di UGD Puskesmas Tanggul
- b. Mengidentifikasi faktor empati terhadap ketidakpuasan penderita di UGD Puskesmas Tanggul

- c. Mengidentifikasi faktor biaya terhadap ketidakpuasan penderita di UGD Puskesmas Tanggul
- d. Mengidentifikasi faktor dominan terhadap ketidakpuasan penderita di UGD Puskesmas Tanggul

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Institusi Pelayanan Kesehatan
 - a. Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Puskesmas khususnya UGD untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kepuasan dalam melakukan pelayanan terhadap penderita.
 - b. Dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pelayanan di rumah sakit dalam rangka meningkatkan pelayanan sehingga pasien dapat mengerti dengan apa yang disampaikan oleh tenaga kesehatan.
2. Institusi Pendidikan Kesehatan
 - a. Dapat digunakan sebagai referensi atau bacaan bagi mahasiswa keperawatan
 - b. Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat berharga dimana peneliti dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan teori yang telah didapat selama menjalin pendidikan.
3. Petugas Kesehatan

Hasil penelitian dapat digunakan petugas kesehatan sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan di Puskesmas khususnya UGD

4. Peneliti

Sebagai referensi atau acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji masalah ketidakpuasan keluarga penderita.