

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang – undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyebutkan bahwa keperawatan merupakan serangkaian kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat yang dilaksanakan oleh perawat, sedangkan perawat sendiri adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik didalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- undangan. Praktik keperawatan harus berdasarkan pada kode etik, standart pelayanan, profesi, dan prosedur operasional

Ketenagaan keperawatan yang mendominasi jumlah tenaga kesehatan di pelayanan kesehatan, tentunya diharapkan mampu memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. DiKarenakan, satu indikator kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit adalah pelayananan keperawatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh partisipasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas pada pasien dengan demikian, kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat menjadi tolok ukur mutu pelayanan kesehatan suatu sarana pelayanan kesehatan (Potter dan Perry, 2010)

Pelayanan keperawatan berkualitas dapat diwujudkan melalui pemberian asuhan keperawatan didasari oleh perilaku caring Perawat. perilaku caring yang ditampilkan oleh perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasiennya. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap

pelayanan keperawatan (Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan Depkes RI, 2008).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2007 dalam Yanti, 2013).

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Menurut WHO untuk kepuasan pasien yaitu diatas 98 %, namun di Indonesia tingkat kepuasan pasien masih mencapai 42,8%, di Jawa Timur angka kepuasan pasien mencapai 72%, Menurut Desimawati 2013 Tingkat kepuasan pasien di Jember 22,7% Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Desimawati, 2013). Studi pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Silo menunjukkan bahwa selama periode Januari – Agustus 2019 terdapat 1031 pasien dan terdapat 26 pasien (2,52%) tidak puas dengan pelayanan serta 64 pasien (6,20%) kurang puas dengan pelayanan Puskesmas.

Hasil penelitian Lizarni (2000) dalam Pangestu (2013), tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (*provider*) dan konsumen, seperti

kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, latar belakang budaya, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan umur.

Pelayanan yang ada di puskesmas meliputi pelayanan Poli Umum, Poli Gigi, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) dan rawat inap pada Puskesmas dengan tempat perawatan (Susetyo,2008). Menurut Parasuraman (1990) dalam Susetyo (2008) baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh kesenjangan (*gap*) yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa layanan yang dikenal dengan model *Servqual* (*service quality*), model ini mengalisis *gap* antara dua variabel pokok. Yakni sebuah jasa yang diharapkan oleh jasa yang dipersepsikan . Model *servqua inil* dirancang untuk mengukur sebuah harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Apabila semua *gap* tersebut dapat dihilangkan oleh setiap pemberi pelayanan, maka akan tercapai pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan konsumen.

The American Association Colleges of Nursing mengidentifikasi nilai-nilai fundamental dalam praktek keperawatan profesional atau kehidupan profesional seorang perawat dianjurkan memberikan kepuasan terhadap pasiennya dalam pelayanan kesehatannya dengan menghargai pasiennya, menunjukkan kreativitas perawat dengan keahlian, ketrampilan yang sangat mumpuni, imajinatif, sensitivitas, dan kepedulian terhadap kesehatan pasien yang dirawatnya. Perawat menghargai martabat manusia dan keunikan individu yang dirawatnya yang ditunjukkan dengan sikap empati dengan menunjukkan kebaikan serta pertimbangan matang dalam mengambil tindakan keperawatan, dan penghargaan

setinggi-tingginya terhadap kepercayaan pasien dan masyarakat luas. Seorang perawat selalu mengutamakan kepentingan pasiennya dengan kepentingan pribadinya dan berusaha peduli bagi kesejahteraan orang lain. perawat memiliki hak dan status yang sama dengan tenaga medis yang lain. Persamaan itu terletak dalam statusnya sebagai pelayan kesehatan bagi masyarakat, meskipun keahlian dan kompetensinya jelas tidak sama. Seorang perawat memiliki kebebasan untuk berpendapat dan bekerja yang tentunya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dan kode etik keperawatan. Perawat berlaku adil memberikan asuhan keperawatan tanpa memandang strata sosial, suku,, agama dan perbedaan lainnya. Perawat selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dalam menyampaikan pesan kepada pasien maupun melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien yang ditunjukkan dengan sikap bertanggung gugat, jujur (Utami, 2016)

Perilaku *caring* yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien menerima pelayanan tenaga kesehatan dengan keterampilan yang sempurna, namun tidak disertai dengan sikap emosi yang baik dalam pelayanannya, maka pelayanan tersebut dinilai pasien sebagai pelayanan yang tidak adekuat. Selain itu, Kernbach dan Schutte (2005) dalam Kozier (2016) juga menyebutkan bahwa kecerdasan emosional yang baik, yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan, mampu meningkatkan laporan tingkat kepuasan pasien dalam berhubungan dengan petugas kesehatan. Oleh karena itu, perawat perlu menginternalisasikan sikap *caring* yang baik dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sesuai pernyataan McQueen (2004) bahwa perawat perlu memiliki

kemampuan *caring* untuk memenuhi kebutuhan perawatan pasien dan untuk melakukan negosiasi kooperatif dengan tim kesehatan lain (Kozier, 2016)

Menurut Purnomo (2004) dalam Yanti (2013) Bila kualitas fasilitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan keperawatan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungannya. Apabila pasien tidak puas (misal menggunakan tempat tidur yang tidak nyaman, ruang perawatan kurang memadai, "provider" kurang ramah, keterampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Purnomo (2004) dalam Yanti (2013) menjelaskan bahwa dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Penilaian kepuasan pasien sebagai klien eksternal Puskesmas Silo belum pernah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Jember terutama terkait dengan pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran kepuasan klien di Puskesmas Silo terkait dengan Pelayanan keperawatan. Watson (2005) dalam Kozier (2016) memandang *Caring* sebagai esensi dari praktik pelayanan keperawatan yang didasari oleh

nilai-nilai kemanusiaan, perhatian dan kasih sayang terhadap diri sendiri dan orang lain. Perawat perlu mengadopsi nilai-nilai kecerdasan emosional Seseorang untuk menciptakan lingkungan emosi yang mendukung hubungan pasien dan perawat yang kooperatif, sebab dengan kecerdasan emosional, seorang tenaga kesehatan akan lebih empati, memiliki rasa kasih dan lebih bijaksana. Perilaku caring perawat yang didasari kecerdasan emosional yang tinggi dapat mendorong pencapaian pelayanan keperawatan yang berkualitas (Kozier, 2016)

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah diatas maka dapat ditarik suatu pertanyaan penelitian yaitu “adakah hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan perawat di Puskesmas Silo Kabupaten Jember
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember
- c. Menganalisis hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Silo Kabupaten Jember

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam manajemen keperawatan serta sebagai bahan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan keperawatan

2. Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu keperawatan khususnya keperawatan komunitas dan manajemen dalam pengembangan pelayanan keperawatan

3. Bagi Pengambil Kebijakan

Dengan diketahuinya tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan diharapkan menjadi bahan acuan atau standar dalam memberikan regulasi yang tepat terutama terkait pelayanan keperawatan di tingkat puskesmas bagi semua pengambil kebijakan dan kepentingan

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai data dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya baik penelitian kuantitatif maupun kualitatif berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien