

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini, tuntutan pelayanan kesehatan meningkat sebagai konsekuensi disepakatinya pasar bebas antar negara. Pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan dituntut untuk lebih profesional dan harus dapat dilaksanakan dengan pedoman standar internasional. Pelayanan keperawatan tidak hanya fokus pada keselamatan pasien (*patient safety*) namun juga harus dapat memuaskan pasien, sehingga pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi dapat diwujudkan (Azwar, 2008).

Sesuai undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, ditegaskan bahwa pemerintah mengatur perencanaan, pengadaan, pendayagunaan, pembinaan dan pengawasan mutu tenaga kesehatan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Selain itu tenaga kesehatan harus memiliki kualifikasi minimum untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan bidang tugas keahlian yang dimiliki. Hal ini terkait dengan kompetensi yang tenaga kesehatan yang ada (Elfindri, 2011).

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan

keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien, sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 2008).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan, sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu (Pohan, 2003). Pelayanan keperawatan merupakan upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dunia dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh seorang perawat, sehingga individu tersebut dapat secara optimal melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri (Ali, 2002).

Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang tentunya akan menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien, sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas

pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2003).

Kinerja dan *service quality* perawat yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya dapat diwujudkan (Tjiptono, 2008).

Menjalin hubungan terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan kesehatan di beberapa Puskesmas saat ini masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Hal-hal yang sering dikeluhkan diantaranya petugas tidak ramah, obat yang seadanya, dokter tidak di tempat, petugas yang selalu marah marah dalam melayani pasien yang datang, administrasi yang lama dan berbelit, serta petugas sering

terlambat dan pulang cepat. Hal ini menjadikan masyarakat lebih memilih berobat ke unit pelayanan swasta walau harus membayar lebih mahal.

Puskesmas Geyer I merupakan unit pelayanan kesehatan pemerintah di Kecamatan Geyer yang mempunyai letak yang sangat strategis, Puskesmas ini terletak di wilayah paling selatan Kabupaten Gobogan berbatasan dengan Kabupaten Sragen dan Boyolali. Puskesmas Geyer I berpotensi untuk dikunjungi pasien wilayah tersebut apabila ditunjang dengan pelayanan yang baik pula. Berdasarkan data kunjungan rawat inap di Puskesmas Geyer I selama satu tahun yaitu pada Bulan April 2012 sampai Bulan April 2013 sebanyak 714 pasien, sehingga rata-rata kunjungan rawat inap per bulan sebanyak  $59,5 \approx 60$  pasien dengan masa inap berkisar 2 – 3 hari rawat.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang pasien yang berkunjung di Puskesmas rawat inap Geyer I, ditemukan 60% pasien menyatakan keluhan mengenai pelayanan keperawatan di Puskesmas. Keluhan tersebut diantaranya kurang ramahnya petugas, pelayanan perawat kurang cepat dan tanggap, juga kurang jelasnya memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien, serta keluhan terhadap perawat yang tidak di tempat bila diperlukan misalnya larutan infus bagi pasien habis.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Geyer I Kabupaten Grobogan tahun 2013”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini “Adakah hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan.
- c. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Geyer I Kabupaten Grobogan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan tambahan pustaka dan pengembangan khasanah ilmu khususnya ilmu keperawatan.
- b. Memberikan tambahan teori tentang kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi Puskesmas Geyer I

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan kepada masyarakat.

### b. Manfaat bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan

Sebagai bahan evaluasi pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dan peningkatan kunjungan Puskesmas sebagai salah satu upaya peningkatan pendapatan daerah.

### c. Manfaat bagi Masyarakat

Masyarakat dapat menyampaikan kritikan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik.

### d. Manfaat bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan ilmiah dalam pelaksanaan tugas-tugas di lapangan dan bahan pengalaman untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.

### e. Manfaat bagi Peneliti Lain

Sebagai sumber data dalam menunjang penelitian sejenis secara mendalam baik metode maupun variabel penelitiannya.

### f. Manfaat bagi Pasien

Pasien dapat memperoleh informasi tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Geyer I yang belum/sudah memberikan kepuasan pada pasien, sehingga pasien dapat memperoleh hak-haknya dalam pelayanan khususnya keperawatan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang kepuasan pasien telah banyak dilaksanakan, beberapa penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan diantaranya:

1. Penelitian Suyadi (2001) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Puskesmas Gemolong I Kabupaten Sragen. Jenis pelayanan dikelompokkan menjadi delapan kelompok yaitu pelayanan kamar terima, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan kerumahtanggaan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan obat-obatan, pelayanan kondisi fisik dan pelayanan administrasi. Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama mengkaji kepuasan pasien. Adapun perbedaannya penelitian yang telah dilaksanakan mengkaji pelayanan kesehatan secara umum, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memfokuskan pada pelayanan keperawatan.
2. Penelitian oleh Wike Diah Anjarwani (2009) dengan judul Kepuasan pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Variabel *Independent* pelayanan perawat, sedangkan variabel *dependent* kepuasan pasien. Jenis penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Hasil penelitian diketahui terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0,002$   $\alpha = 0,05$ ). Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sama-sama menggunakan variabel *independent*

pelayanan keperawatan, namun perbedaan yang spesifik pada lokasi penelitian yaitu di rumah sakit, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan pada Puskesmas rawat inap.

3. Penelitian Cut Zuliati Muli (2009) dengan judul Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan. Variabel *Independent* pelayanan kesehatan, sedangkan variabel *dependent* kepuasan pasien. Penelitian ini adalah survei dengan tipe *explanatory* dan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian diketahui keadilan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $p= 0,002$   $\alpha = 0,05$ ). Persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada variabel penelitian baik independen maupun dependen, namun dengan mempertimbangkan penggunaan metode dan lokasi penelitian yang berbeda dimungkinkan akan menghasilkan hasil analisis yang berbeda pula. Hal ini disebabkan karakteristik responden penelitian yang berbeda.