

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu indikator yang mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat yang sehat akan menjadi tulang punggung negara dimasa mendatang. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus di tingkatkan guna memfasilitasi masyarakat yang sakit. Upaya kesehatan masyarakat adalah upaya dibidang kesehatan yang menyangkut pelayanan terhadap pasien, dengan tujuan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan Kesehatan berstandar ISO 9001:2008 adalah Pelayanan yang menggunakan standart sistem manajemen mutu atau suatu sistem standarisasi produk maupun proses yang dikaitkan langsung dengan pelayanan kesehatan.

Standar ISO adalah standar sistem manajemen mutu yang digunakan untuk menilai apakah sistem manajemen mutu dibakukan, dijalankan, dimonitor, dievaluasi dan diperbaiki terus menerus. Pelayanan terbanyak yang diperoleh pasien khususnya yang dirawat inap ialah pelayanan perawat karena perawat yang paling banyak berinteraksi dengan pasien (Suryawati, 2004). Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang diberikan untuk dapat memuaskan pasien. Berdasarkan fenomena di atas, pelayanan keperawatan sangat memiliki kontribusi yang besar terhadap citra sebuah rumah sakit maka perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan (Nursalam, 2014).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskemas) harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi pasien/pelanggan, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan dasar yang bersifat pokok seperti rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, kebidanan/ kandungan, juga memberikan pelayanan penunjang serta pelayanan rujukan. Mutu layanan kesehatan puskesmas perlu

dilakukan pengukuran yaitu dengan pengukuran setiap dimensi mutu layanan kesehatan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang diberikan layanan. Ada sepuluh dimensi mutu layanan kesehatan yaitu: dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi hubungan antar manusia (Pohan, 2007).

Puskesmas Ngemplak Boyolali merupakan pusat layanan kesehatan masyarakat milik Pemerintah Daerah. Boyolali ditinjau dari lokasi yang cukup strategis memungkinkan terjadi peningkatan jumlah pasien. Dengan banyaknya jumlah pasien yang masuk mengharuskan Puskesmas Ngemplak Boyolali memiliki perawat yang berkualitas dan berdedikasi tinggi, perawat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan pasien. Harapan pelanggan akan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan (Satrianegara & Saleha, 2009).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen Puskesmas Ngemplak Boyolali melakukan survey terhadap indeks kepuasan masyarakat agar dapat menjadi bahan evaluasi. Unsur-unsur yang ada dalam indeks kepuasan masyarakat tersebut meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Secara keseluruhan hasil dari survey yang telah dilakukan, pelayanan yang diberikan Puskesmas Ngemplak Boyolali tidak luput dari keluhan pasien yang memang terjadi dan dirasakan oleh pasien, seperti kurang ramahnya petugas perawat terhadap pasien dan keluarganya, petugas perawat dalam bekerja sering terburu-buru dan tidak jarang membuat kesalahan,

beberapa dokter jarang ditempat yang membuat pasien menunggu lama, serta kurang perhatiannya perawat terhadap pasien.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Ngemplak Boyolali berusaha selalu menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian inilah yang disebut orientasi pada pasien. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara puskesmas sebagai penyedia pelayanan dengan pasien, yang bahkan dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi puskesmas tersebut.

Pembahasan tentang kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005:10-11), dimensi kualitas yang dimaksud adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan nyata (*tangible*). Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasie. Disisi lain tingkat kepuasan pasien juga perlu dikaji dari sisi indikatornya. Untuk itu perlu diketahui apa saja yang menjadi indikator kepuasan pasien.

Studi pendahuluan tentang mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan di Puskesmas Ngemplak Boyolali dengan wawancara yang dilakukan peneliti tanggal 10 September 2020 terhadap 10 pasien yang diambil secara acak di Puskesmas Ngemplak Boyolali tentang komunikasi perawat mendapatkan hasil sebagai berikut: 2 responden mengatakan cukup, 5 responden mengatakan puas, dan 3 responden mengatakan kurang. Sehingga

berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan jika kepuasan keterkaitan dengan interaksi perawat terhadap pasien belum teridentifikasi dengan spesifik.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan permasalahan ini adalah “adakah pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan mutu pelayanan keperawatan Puskesmas Ngemplak Boyolali.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali.
- c. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngemplak Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memperluas wawasan khasanah keilmuan dalam pelayanan jasa rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
- b. Sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan jasa rumah sakit bagi kepuasan pasien rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pasien

- 1) Membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, cepat dan tepat sesuai keinginan pasien
- 2) Dengan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan motivasi pasien untuk cepat sembuh dari sakit
- 3) Menumbuhkan kesadaran pasien untuk memeriksakan kesehatan ke puskesmas dengan segera supaya penyakit lebih cepat terdeteksi dan penanganan yang cepat dan tepat dapat dilakukan sebelum penyakit menjadi kronis;

b. Bagi tenaga keperawatan:

Meningkatkan kemampuan pelayanan perawat terhadap pasien supaya pasien cepat sembuh dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat Puskesmas Ngemplak Boyolali.

c. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap masyarakat dan mengevaluasi kinerja tenaga medis dan non medis yang ada di Puskesmas Ngemplak Boyolali.

E. Keaslian Penelitian

Sebagai upaya untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian yang telah ada sebelumnya, maka peneliti mengadakan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang telah ada. Berikut beberapa penelitian skripsi yang relevan terhadap tema penelitian yang peneliti angkat, diantaranya :

1. Muh. Agung dan Muzakir Gunawan (2016) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Ute Makassar. Metode penelitian adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study menggunakan variabel-variabel, baik sebagai variabel independen dan variabel dependen. Sampel penelitian adalah dengan menggunakan teknik slovin sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden. Analisis data yang digunakan adalah secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan program SPSS metode analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar, Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Fasilitas menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien, Minat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan menarik minat pasien untuk berobat di RSUD Wisata UIT Makassar, kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat memiliki

pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makassar.

2. Tazkiyatun Nafs Az-zahroh (2017) dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik". Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 117. Sedangkan metode pengumpulan data dari kedua variabel menggunakan kuesioner yang disusun dalam bentuk Skala Likert. Data dari kedua variabel diolah dengan teknik statistik regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 18.0 for windows. Diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,834 > 0,181$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah, apabila skor mutu pelayanan kesehatan tinggi maka kepuasan pasien semakin tinggi, begitu pula sebaliknya. Dari hasil R Square sebesar 0,695 dapat dikatakan bahwa sumbangan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 69,5%. Hasil perhitungan tabel anova mengindikasikan bahwa regresi secara statistik signifikan $P\text{-value} = 0,00 > 0,05$. Sedangkan perhitungan koefisien $t_{hitung} = 16,238$ dengan derajat kebebasan $n-k-1 = 117-1-1=115$ dan $t_{tabel} = 1,981$ maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng, A. Joy M. Rattu (2018) dengan judul "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum

GMIM Pancaran Kasih Manado". Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan cross sectional study yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018 di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel penelitian berdasarkan perhitungan Menggunakan Rumus Proporsi Tunggal adalah 97 orang. Metode pengambilan sampel secara quota sampling. Analisis menggunakan uji chi-square di mulai dari univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p value antara bukti fisik (0,001), kehandalan (0,103), daya tanggap (0,047), jaminan (0,195), dan perhatian (0,020) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Saran melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, meningkatkan jasa pelayanan, membuat kotak saran, untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Jalan.