

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan (*nursing service*) adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki (pasien) sehingga individu tersebut secara optimal dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri (Ali, 2012). Pelayanan keperawatan baik ditatanan rumah sakit maupun puskesmas, perawat merupakan garda terdepan pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Perawat memberikan perawatan yang prima, efisien, efektif, dan produktif kepada masyarakat, dimana jumlahnya terbesar di rumah sakit yang berkisar sekitar 40% - 60%. Perawat mempunyai peran fundamental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Kurniati dan Efendi, 2012). Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien

(Suharti, 2012). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2012).

Dalam pelaksanaan perilaku pelayanan keperawatan di dunia. Kualitas pelayanan medis di beberapa negara maju dinilai sudah baik namun masih terdapat beberapa negara maju dinilai masih kurang dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan seperti negara Irlandia 11% dan Yunani 47% (Aiken, 2012). Di Indonesia sendiri pelayanan keperawatan menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan. Menurut Depkes RI (2012) yang melakukan survey di beberapa rumah sakit di Jakarta menunjukkan bahwa 18% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, yang salah satunya adalah disebabkan oleh perilaku pelayanan keperawatan yang kurang baik (Depkes RI, 2012). Perilaku pelayanan keperawatan di Indonesia dinilai masih kurang, hal ini diketahui berdasarkan dari penelitian-penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit antara lain oleh Prabowo, dkk (2014) di dapatkan bahwa separuh perawat atau 50% perawat berperilaku kurang dalam melaksanakan pelayanan di RSUD dr. H Koesnadi Bondowoso. Hal itu diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Laila, 2011) yang menunjukkan 66% responden mengatakan bahwa perilaku perawat kurang dalam hal pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perilaku keperawatan perawat di beberapa daerah di Indonesia masih kurang.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 16 September 2020, didapatkan data dari masyarakat yang telah melakukan pemeriksaan atau mendapatkan pelayanan di Puskesmas Arjasa bahwa 6 dari 10 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan. Mereka mengatakan bahwa pelayanan yang kurang tanggap dan lama menjadi pusat perhatian sehingga mereka merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian (Hutabarat, 2012) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan perawat di Puskesmas, mengidentifikasi hasil wawancaranya dan menemukan 3 tema utama terkait pelayanan yang diberikan oleh perawat yaitu, pelayanan perawat, kelemahan pelayanan perawat puskesmas, dan harapan masyarakat tentang pelayanan perawat puskesmas. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum merasakan pelayanan keperawatan di Puskesmas secara maksimal. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian (Fahriati, 2015) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden lebih memilih Rumah Sakit (48,1%) dibandingkan dengan Puskesmas (31,1%).

Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan sangat dibutuhkan untuk dapat mencapai kualitas pelayanan yang ideal. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan Sodani dan Sharma (2011) di India, bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran suksesnya

pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien bergantung pada banyak faktor, seperti kualitas pelayanan klinis, ketersediaan obat, perilaku tenaga kesehatan dalam pelayanan, infrastruktur tempat pelayanan, kenyamanan secara fisik, dukungan emosional, dan menghargai kesukaan pasien. Baiknya tingkat pelayanan kesehatan tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan meningkatnya kepuasan yang dirasakan pasien, makan mutu pelayanan akan ikut meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo.”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah “Gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui “Gambaran kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Arjasa Kabupaten Situbondo.”

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Responden

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan memberikan informasi kepada pasien tentang pelayanan perawat.

### 2. Bagi Institusi

Bagi institusi diharapkan penelitian ini dapat digunakan digunakan sebagai bahan referensi dalam peningkatan mutu pelayanan perawat.

### 3. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai pengalaman dan data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya sekaligus sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai riset yang peneliti lakukan.

