

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017). Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Ambulance Nzr Foundation bertujuan mengembangkan kesehatan masyarakat, disamping memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu, diantaranya di Unit Rawat Jalan (Satrianegara, 2014). Pelayanan kesehatan di Ambulance yang baik, akan berdampak kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Fenomena yang terjadi pada saat ini pada pelayanan kesehatan di Ambulance masih di temukan bentuk-bentuk ketidakpuasan pasien dari segi sarana prasarana, fasilitas, maupun dari jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, tetapi tuntutan kebutuhan pasien yang terus meningkat. Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi kerana tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2007). Salah satunya pada pelayanan kesehatan pada pasien .

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti di NZR Foundation pada tanggal 20 April 2023 telah memberikan pelayanan ambulance kepada jumlah kasus 35 kll (Kecelakaan Lalu Lintas), bukan hanya itu, ambulance juga memberikan pelayanan pasien kontrol ke beberapa rumah sakit saiful anwar 13, lavalet 4 pasien, panti nirmala 5 pasien. Selain itu dilakukan wawancara pada 10 keluarga yang menyatakan bahwa 8 orang mengatakan dengan adanya ambulan masyarakat terasa terbantu untuk akses ke rumah sakit, hemat biaya, dan bisa mendapatkan penanganan dasar dan 2 orang lainnya mengatakan sangat membahayakan pengguna jalan, tidak adanya ambulance desa, menyulitkan beberapa warga yang sedang sakit, sulit mendapat pelayanan medis. Ini sangat miris, sehingga diminta ada tenaga medis yang menetap di desa tersebut. Sedangkan data yang di dapatkan menunjukkan bahwa 61 kejadian (57%) mengalami trauma terhadap pelayanan kesehatan di ambulan. Dan 35 kejadian (43%) tidak mengalami trauma.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Ambulans merupakan unit pelayanan kesehatan publik yang memberikan pelayanan pra-hospital yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan dan keselamatan Pasien. Penulis berpendapat bahwa untuk mencapai kepuasan dan keselamatan masyarakat tersebut ambulans memberikan waktu pelayanan *emergency* prahospital selama 24 jam. Dalam memberikan

pelayanan *emergency* prahospital dilengkapi dengan fasilitas peralatan yang memadai untuk tingkat kegawatdaruratan medik antara lain kelengkapan peralatan kegawatdaruratan dasar dan lanjutan, serta peralatan untuk kegawat darurat yang berhubungan mengenai masalah (*Airway, breathing, circulation*), pada ambulance NZR Foundation dilengkapi dengan peralatan kegawat darurat lanjutan seperti : Defibrilator, Monitor Portable, Ventilator mekanik, ventilator Portable, Ventilator Transport untuk penanganan kegawat darurat bayi dan anak (Subagio, 2016)

Dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan pelayanan kesehatan diperlukan suatu upaya evaluasi, perbaikan dan peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya dilakukan melalui pengukuran Indikator Mutu. Mutu pelayanan kesehatan mempunyai keunikan mengingat dari kompleksitas pelayanan kesehatan, tidak hanya karena pelayanan kesehatan merupakan bundle antara barang dan jasa, akan tetapi juga karena perbedaan hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, perbedaan persepsi sehat dan sakit antara pasien dan dokter, di samping adanya asimetri dalam hubungan pelayanan kesehatan.

Dari latar belakang diatas, hal ini merupakan fenomena yang menarik. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Ambulans.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan pernyataan penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan di ambulans NZR Foundation?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan selama di ambulans NZR Foundation.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Keluarga Pasien

Sebagai sumber informasi bagi keluarga pasien yang ingin menggunakan pelayanan ambulans.

1.4.2 Manfaat bagi Institusi

Sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pelayanan ambulans, dan dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan ambulans.

1.4.3 Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau sumber data bagi pengembangan penelitian berikutnya dengan tema tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan ambulans