

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan (pelayanan) yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapan. Kepuasan Masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan merupakan hasil dari sebuah layanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di lingkungan Puskesmas. Hal ini tidak akan tercapai jika bentuk pelayanan yang diberikan tidak sesuai target utama (Pohan, 2019).

Pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat sebagai komponen yang terlibat atau sebagai pendukung dari sistem kerja di puskesmas harus senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas karena dengan kualitas yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat (Pohan, 2019). Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada keluarga atau perorangan. Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam system pelayanan kesehatan karena merupakan lembaga kesehatan yang berhadapan langsung dengan pasien (Depkes RI, 2019).

Pelayanan Puskesmas meliputi Rawat Jalan Tingkat Pertama yang mencakup di dalamnya pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, promosi, pelayanan Kesehatan fisik, jiwa, Kesehatan reproduksi, pelayanan Kesehatan lingkungan, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Pelayanan gizi,, Pelayanan skrining untuk pasien dengan penyakit kronis, dan pengobatan komplementer. Selain itu Puskesmas juga memberikan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Pertama sesuai indikasi medis (Depkes RI, 2019).

Ruang Gawat Darurat (RGD) merupakan bagian terdepan dan sangat berperan penting di Puskesmas. RGD berperan sebagai gerbang utama jalan masuknya pasien gawat darurat. Baik buruknya pelayanan ini akan memberi kesan secara menyeluruh terhadap pelayanan puskesmas. Pelayanan gawat darurat memiliki aspek khusus karena mempertahankan kelangsungan hidup seseorang. RGD dalam melakukan pelayanan mempunyai alur yang bertujuan agar sejak awal keluarga dan pasien akan memperoleh informasi tentang kondisi kesehatannya (Candarwati, 2019).

Kepuasan keluarga pasien adalah suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Kesehatan yang diperoleh setelah

pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan Kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkan dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan Kesehatan yang diperoleh tidak sesuai. (Pohan 2003)

Puskesmas Kedungreja merupakan salah satu dari 38 wilayah kerja UPTD di Puskesmas di Kabupaten Cilacap, kurang lebih 60 km di sebelah barat pusat pemerintah kabupaten Cilacap tepatnya di desa Jatisari, kecamatan Kedungreja. Wilayah UPTD Puskesmas Kedungreja terbagi dalam 11 desa, yaitu : Bangunreja, Bojongsari, Bumireja, Ciklapa, Jatisari, Kaliwungu, Kedungreja, Rejamulya, Sidanegara, Tambaksari, dan Tambakreja. Jarak terjauh dari puskesmas ke wilayah kerja adalah desa Bojongsari sekitar 10 km, sedangkan desa terluas adalah Tambaksari dan Rejamulya. Sesuai dengan Keputusan Kepala Puskesmas Nomor : 445.4/004/16.37 tentang jenis-jenis pelayanan di UPTD Puskesmas Kedungreja terdiri dari Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Masing-masing dari tersebut ditas memiliki jenis-jenis layanan tersendiri termasuk di dalamnya pelayanan di Ruang Gawat Darurat (RGD). Fenomena yang ada saat ini berhubungan dengan pelayanan di Ruang Gawat Darurat (RGD) Puskesmas Kedungreja adalah ada kecenderungan masyarakat lebih memilih membawa keluarganya yang sakit langsung ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit terdekat. Study pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 15-22 September 2023 dengan melakukan wawancara tentang kepuasan pelayanan RGD di UPTD Puskesmas Kedungreja terhadap 15 keluarga pasien yang sedang

melakukan kunjungan pemeriksaan didapatkan hasil 8 keluarga pasien mengatakan puas dan 7 pasien mengatakan tidak puas.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Ruang Gawat darurat (RGD) UPTD Puskesmas Kedungreja Kabupaten Cilacap tahun 2023”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Ruang Gawat darurat UPTD Puskesmas Kedungreja Kabupaten Cilacap tahun 2023 ”

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Ruang Gawat darurat (RGD) UPTD Puskesmas Kedungreja Kabupaten Cilacap tahun 2023 ”

### **2. Tujuan Khusus**

Secara khusus tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi karakteristik keluarga pasien di Ruang Gawat darurat UPTD Kedungreja Kabupaten Cilacap tahun 2023.

1. Umur
  2. Jenis kelamin
  3. Tingkat Pendidikan
- b. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan Ruang Gawat darurat (RGD) UPTD Kedungreja Kabupaten Cilacap tahun 2023.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah pustaka tentang pelayanan-pelayanan yang ada di puskesmas
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan yang telah diberikan oleh RGD.

###### b. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan acuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, keluarga dan masyarakat.

###### c. Bagi Instansi Kesehatan (Dinas Kesehatan)

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadikan salah satu landasan dalam penyusunan program maupun kebijakan dalam pelayanan kegawatdaruratan di puskesmas.

d. Bagi UPTD Puskesmas Kedungreja

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat disusun kembali program-program layanan khusus yang dapat dilaksanakan di RGD.

e. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman, wawasan, dan pengetahuan baru dalam hal penelitian secara langsung di lapangan.

