

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan pelayanan dinamis yang dapat membantu menyiapkan, menyediakan, memproses, serta dapat membantu keperluan orang lain. Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang di selenggarakan secara sendiri ataupun bersama-sama dalam suatu organinasi yang dapat membantu memelihara, meningkatkan Kesehatan, mencegah, dan dapat menyembuhkan suatu penyakit, serta dapat memulihkan Kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Sebagai salah satu jenis pelayanan professional yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar kompetensi keperawatan, maka keperawatan merupakan salah satu komonen pelayanan Kesehatan. Prosedur perawatan yang dilakukan dirumah sakit perlu diikuti karena posisi perawat dirumah sakit sangat berperan dalam manajeman (Sesrianty *et.al.*, 2019).

Sebagai salah satu pelayanan primer yang diberikan oleh rumah sakit, asuhan keperawatan merupakan kompenen utama atau penting. Pelayanan keperawatan bagi (Mubin&Jalal, 2008) pada (Perceka, 2020) memberi tahu jasa professional yang merupakan bagian penting dari jasa Kesehatan bersumber pada wawasan serta kunci pemeliharaannya. Layanan ini merupakan layanan bio-psiko-sosio-spiritual yang menyeluruh yang mencangkup seluruh pandangan kehidupan warga, keluarga, serta masyarakat,

baik yang sakit ataupun yang sehat. Salah satu ciri yang menentukan persepsi masyarakat terhadap institusi pelayanan Kesehatan adalah mutu pelayanan keperawatan sebagai tolak ukur mutu pelayanan Kesehatan. Hal ini disebabkan karena keperawatan merupakan pekerjaan yang paling popular, berada digaris depan, dan paling dekat dengan penderitaan rasa sakit, dan kesusahan pasien beserta keluarganya (Perceka, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu perihal yang sangat penting bagi dalam mencegah mutu disebuah rumah sakit. Terdapat 4 pandangan kualitas yang digunakan sebagai penanda evaluasi kualitas suatu rumah sakit, diantaranya adalah performa keprofesionalan yang terdapat dirumah sakit, kemampuan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan penggunaan sumber daya, pandangan keamanan dan kenyamanan pasien, pandangan kepuasaan yang dilayani (Kunci, 2018).

Selain itu ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, diantaranya adalah tersedianya kelengkapan peralatan medik, bangunan yang berlokasi strategis, peralatan rumah sakit yang bagus, penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan. Pasien juga mengharapkan keramahan dalam pelayanan seperti berinteraksi dengan baik, ramah, sopan santun, dan merasa nyaman dengan pelayanan tenaga jasa seperti dokter dan perawat. Keinginan pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima atau dipakai oleh pihak rumah sakit dengan pasiennya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit dinilai dari tingkat kepuasaan pasien dan pelayanan keperawatan. Jika pelayanan tidak sesuai

dengan harapan pasien dan pasien tidak puas, maka kepuasaan pasien tidak akan diberikan (Kamsir, 2018). Sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang ditetapkan, maka perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan secara maksimal. Hal ini dikarenakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasaan pasien (Murtiana&Majid, 2021).

Pasien akan merasa puas apabila mutu pelayanan Kesehatan yang diterimanya mampu melampaui harapannya. Tetapi pasien juga merasa tidak puas ataupun kecewa jika mutu pelayanan Kesehatan yang mereka dapat tidak sesuai dengan harapan mereka (Khoiri&Hermastutik, 2019). Secara umum ketidakpuasaan pasien lebih kepada hal-hal berupa tindakan dan sikap petugas rumah sakit, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemukan, kurang komunikatif, dan informatif, perawat yang kurang ramah dan tidak mengerti apa saja yang pasien inginkan, lamanya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pemerikasaan, disiplin, atau kenyamanan dan keamanan rumah sakit (Habibt *et.al.*, 2019). Permintaan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan yang semakin tinggi menempatkan perawat dalam posisi dengan tanggung jawab yang tinggi dan besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pelayanan Kesehatan di puskesmas ataupun di rumah sakit, perawat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan Kesehatan karena perawat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan ini (Simorangkir, 2019).

Pelayanan perawat yang bermutu dan memberikan kenyamanan pada pasien sangat diperlukan untuk ditingkatkan, sehingga meningkatkan kepuasan

pasien selama menjalani perawatan dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). 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 totalitas layanan yang diberikan. Mutu kualitas pelayanan perawat yang prima sangat menunjang terbentuknya kepuasan terhadap pelayanan oleh perawat.

Kualitas pelayanan menujukan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang dapat memuaskan orang dalam menerima pelayanan yang dapat dilihat dari beberapa unsur yaitu, sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), membutuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukan bukti fisik (*tangible*), menunjukan empati (*empathy*), dan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalan (*reliability*) yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014).

Menurut kementerian Kesehatan tahun 2016 standar kepuasaan pasien di atas 95%. Dengan demikian pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasaan dibawah standar tersebut dianggap tidak memenuhi standar minimal dan dianggap tidak berkualitas. Data global menunjukkan variasi tingkat mutu pelayanan keperawatan, seperti di Kenya (51%), Jawa Tengah (98,5%), dan Manado (75%), dengan rata-rata kepuasan pasien secara global sekitar 64,3%.

Dari data rumah sakit didunia salah satunya di negara China merupakan negara dengan paling sedikit masyarakat yang mendapatkan perawatan saat dibutuhkan. Alasan yang sering terjadi adalah biaya sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% (Seumokil, 2021).

Dari berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Menurut penelitian (Librianty, 2019) menemukan hubungan signifikan dengan nilai  $p=0,001$ . Penelitian (Respati, 2014) mengidentifikasi hubungan antara dimensi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness dengan kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian (Kawoco, 2018) menunjukkan 92,5% responden puas dengan keperawatan yang cukup baik.

Balai Kesehatan Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut Cilacap ( BK TNI-AL) telah berdiri sejak sekitar 1980, yang pada awal mula pelayanan kesehatan ditujukan kepada anggota TNI AL setempat. Seiring dengan berkembangnya pembangunan di bidang kesehatan yang terus menerus diupayakan pemerintah yaitu mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum, maka Balai Kesehatan TNI AL mendukung pelaksanaan Pemerintah dalam upaya pencapaian program di bidang kesehatan yang ditujukan bukan hanya kepada prajurit TNI AL melainkan juga kepada masyarakat umum. Klinik Pratama Rawat Jalan TNI

AL di samping melayani anggota TNI beserta keluarga, masyarakat umum, juga menjalin kerja sama dengan perusahaan Asuransi Kesehatan yaitu BPJS.

Fasilitas layanan yang disediakan, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para pengunjung, hal ini tentunya karena adanya saling kerja sama dan saling memahami antara staf Balai Kesehatan TNI AL Cilacap dengan pengunjung ataupun pasien. fasilitas Kesehatan yang tersedia diantaranya adalah Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, dengan fasilitas penunjang lainnya seperti perlengkapan Medik yang memadai, perlengkapan Administrasi dan Pelaporan, serta sanitasi yang baik.

Meskipun Klinik Pratam BK Lanal Cilacap memiliki fasilitas Kesehatan yang lengkap dan baik namun secara umum pelayanan kesehatan yang diberikan petugas medis kepada pasien rawat jalan harus juga dapat memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai gambaran pelayanan perawat dan kepuasan pasien rawat jalan Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah gambaran mutu pelayanan perawat dan kepuasaan pasien di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran mutu pelayanan perawat dan kepuasaan pasien di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan dan jenis pekerjaan di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap
- b. Mendeskripsikan mutu pelayanan keperawatan di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap
- c. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama BK Lanal Cilacap

### **D. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak, dan dapat menjadi sumber bahan acuan tentang mutu pelayanan perawat dan kepuasaan pasien di BK Lanal Cilacap. Manfaat penelitian ini dapat di bagi menjadi beberapa klasifikasi diantaranya adalah :

#### **a. Manfaat bagi rumah sakit**

Penelitian ini di harapkan menjadi masukan bagi pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di BK Lanal Cilacap

### b. Manfaat bagi perawat

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan masukan untuk perawat sehingga meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

### c. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan masukan dan bermanfaat untuk peneliti selanjutnya.

## E. Keaslian Penelitian

Keaslian pada penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian yang telah terlebih dahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama. Seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut (Andhika Lungguh Perceka, 2020)	Metode Penelitian <i>Cross sectional</i> Analisis <i>purposive sampling</i> Uji statistik <i>chi square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (56,75) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas pelayanan keperawatan di ruang IGD Dr. Slamet Garut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan	Persamaan : metode penelitian yang akan digunakan Perbedaan : -Variabel bebas : disiplin waktu -Variabel terikat : Kinerja pelayanan Kesehatan -Jumlah Responden
Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasaan pasien rawat inap dirumah sakit Tk.IV madiun Tahun 2017, (Nurul, 2017)	Metode Penelitian <i>Cross sectional</i> Analisis <i>purposive sampling</i> Uji statistik <i>chi square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menerima mutu pelayanan kurang baik sebesar 52,3% dengan jumlah 23 responden dan yang menilai kepuasaan pasien puas sebesar 56,8% dengan jumlah 25 responden	Persamaan : metode penelitian yang akan digunakan Perbedaan : -Variabel bebas : disiplin waktu -Variabel terikat : Kinerja pelayanan

Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu (Mukti, 2013)	Metode Penelitian <i>Cross Sectional</i> Analisis <i>Accidental Sampling</i> Uji Statistik <i>Chi Square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 21,9% responden menyatakan tidak puas terhadap hubungan antar manusia yang kurang baik, hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. sedangkan responden yang puas terhadap hubungan antar manusia yang baik sebanyak 78,1% hal ini dikarenakan dokter dan perawat selalu memberikan motivasi kepada pasien tentang kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien, selain itu dokter dan perawat dianggap selalu memahami kebutuhan mereka sebagai pasien	Kesehatan -Jumlah Responden Penelitian -Tempat Penelitian -Tahun Penenlitian  Persamaan : metode penelitian yang akan digunakan -Variabel bebas : Mutu Pelayanan -Variabel terikat : Kepuasaan Pasien -Analisis <i>Purposive Sampling</i> -Jumlah ressponden penelitian -Tempat Penelitian -Tahun Penelitian