

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A Latar Belakang**

Praktik keperawatan mandiri merupakan tantangan yang harus disikapi oleh profesi keperawatan. Pada awalnya keperawatan tidak mempunyai cara untuk mengontrol praktiknya sendiri, keperawatan seolah-olah bukan suatu profesi mandiri yang didasari ilmu pengetahuan keperawatan. Catatan sejarah menyatakan bahwa pelaksanaan praktik keperawatan hanya terbatas pada pemberian obat-obatan dan pemasangan alat kesehatan. Situasi ini berlanjut hingga dalam praktiknya perawat hanya melaksanakan tugas dan pekerjaan berdasarkan instruksi dokter seluruh tugas-tugas keperawatan dibebankan kepada perawat sebagai pelaksana tugas rutinitas.

Praktik keperawatan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan. Perawat dapat memberikan asuhan keperawatan baik di tempat praktik mandiri maupun di fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas atau klinik kesehatan. Saat ini masih sedikit perawat yang memberikan pelayanan keperawatan di tempat praktik mandiri. Padahal melalui praktik mandiri, perawat lebih memiliki kesempatan untuk dapat menunjukkan sisi profesionalisme di masyarakat. Penerbitan Undang-undang Keperawatan nomor 38 tahun 2014 yang diperkuat dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 26 tahun 2019 telah memberikan kepastian hukum bahwa perawat diperkenankan untuk mendirikan tempat

praktik keperawatan mandiri baik perorang maupun berkelompok (I. J. Permana & Asmirajanti, 2020).

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang lebih memiliki banyak waktu untuk berinteraksi dengan pasien. Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki keterampilan hard skill dan soft skill, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh soft skill (80%) dan hard skill (20%). Keterampilan soft skill meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring (Ariani & Aini, 2018).

Adapun indikator kepuasan pelayanan keperawatan bagi pasien, yaitu pendekatan dan sikap perawat, emosi pasien saat kunjungan pertama, kualitas informasi, proses kontrak masa tunggu dan sarana publik yang tersedia, sehingga baik buruknya pelayanan keperawatan dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang diberikan petugas rumah sakit itu sendiri terhadap respon masyarakat. Salah satu dengan melihat jumlah kunjungan pasien yang datang

untuk berobat kembali ke rumah sakit yang bersangkutan apakah terjadi peningkatan atau penurunan angka kunjungan dibandingkan dengan kunjungan ke rumah sakit lainnya yang sejenis (Perceka, 2020).

Pada penelitian Pranatha faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di puskesmas rawat inap se-kabupaten Kuningan tahun 2017 hasil menunjukkan pada variabel bebas yaitu (62,5%) perawat baik, (71,4%) perawat handal, (55,4%) perawat cepat tanggap, (57,1%) perawat menjamin informasi, (62,5%) perawat empati, dan (51,8%) pasien merasa puas. Hasil Analisis chi square pada variabel terikat menunjukkan variabel kenyataan  $p$ -value=0,001, variabel kehandalan  $p$ -value=0,002, variable ketanggapan  $p$ -value=0,000, variabel jaminan  $p$ -value=0,016, dan variabel empati  $p$ -value=0,000 terdapat hubungan yang bermakna antara variabel kenyataan, kehandalan, ketanggapan, jaminan & empati dengan kepuasan pasien. Disarankan pada puskesmas rawat inap yang terkait untuk lebih meningkatkan lagi sarana prasarana dan kualitas pelayanan agar pasien lebih merasa puas (Pranatha et al., 2018).

Arifin (2019) menjelaskan terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan, dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Pukesmas Muara Laung. Dengan nilai signifikan usia dengan kepuasan pasien  $p = 0,030 < 0,05$ , tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien  $p = 0,0001 < 0,05$ , dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien  $p = 0,0001 < 0,05$  (Arifin et al., 2019).

Terdapat juga pada penelitian Putri (2019) Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Tindakan Perawatan Luka Diabetes Di Rumah Sakit Dengan Di Praktik Mandiri Keperawatan hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien pada tindakan perawatan luka diabetes di Rumah Sakit dengan di Praktik Mandiri Keperawatan dengan  $p$ -value (0,001)  $< \alpha$  (0,05). Hasil tersebut menjelaskan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam menyampaikan informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan perawat merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah rasa peduli dan simpati, dimana terdapat korelasi antara perilaku caring dengan kepuasan pelanggan. Sebaiknya perawat di Rumah Sakit lebih menerapkan konsep caring perawat agar dapat meningkatkan kepuasan pasien (Putri, 2019).

Berdasarkan survei pendahuluan yang sudah dilakukan, ditemukan terjadi peningkatan pasien setiap bulannya yang mendapatkan pelayanan keperawatan dari bulan agustus 416, september 430, dan oktober sebanyak 445 pasien 2023 di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti. Apa Deskripsi Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja 2023.

## B Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang terdapat beberapa faktor kepuasan pasien meliputi berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain,

kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati dan caring. Dan salah satu dengan melihat jumlah kunjungan pasien yang datang untuk berobat kembali yang bersangkutan apakah terjadi peningkatan atau penurunan. Maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Deskripsi Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja 2023?”

### **C Tujuan Penelitian**

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

Mengetahui Deskripsi Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja 2023.

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

- a. Mendeskripsikan karakteristik usia, jenis kelamin, dan pendidikan pasien di praktik mandiri keperawatan desa adiraja
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di praktik mandiri desa adiraja
- c. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) di praktik mandiri desa adiraja
- d. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) di praktik mandiri desa adiraja
- e. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggungan) di praktik mandiri desa adiraja

- f. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) di praktik mandiri desa adiraja
- g. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* (empati) di praktik mandiri desa adiraja.

## **D Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan dan penerapan ilmu keperawatan sebagai upaya untuk meningkatkan keperawatan khususnya tentang Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengetahuan ilmu tentang Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien pada pelayanan keperawatan di Praktik Mandiri Keperawatan Desa Adiraja, dan memberikan pengalaman bagi penulis sehingga dapat melakukan komparasi antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

#### b. Bagi Institusi pendidikan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan yang dapat digunakan sebagai referensi oleh mahasiswa khususnya untuk mahasiswa keperawatan dan dapat menambah khasanah kepustakaan khususnya tentang Karakteristik dan Dimensi Kepuasan Pasien pada pelayanan keperawatan.

c. Bagi Profesi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan pertimbangan bagi para teman perawat dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam rangka peningkatan mutu pelayanan keperawatan pada pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan.

## E Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

<b>Nama (Tahun)</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>
(Ramli, 2018)	Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Teppo Kabupaten Pinrang	Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden.	Untuk sikap petugas kesehatan didapatkan nilai $\alpha = 0,05$ , nilai $\alpha \leq 0,05$ berarti ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Untuk fasilitas/sarana didapatkan nilai $\alpha = 0,125$ , nilai $\alpha > 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara fasilitas/sarana dengan kepuasan pasien	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang Faktor-faktor kecemasan orang tua dengan metode deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , desain penelitian dan sama-sama menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada teknik pengambilan data responden

Nama (Tahun)	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
(Malinda & Sari, 2020)	Faktor- Faktor yang Berhubun- gan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa	Jenis penelitian ini bersifat analitik dengan desain crossectional. Data yang telah dikumpulkan dianalisa secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Pelayanan Rawat Jalan BLUD RSUD Kota Langsa, jumlah sampel sebanyak 97 orang dengan teknik sampel secara Proportional Stratified Random Sampling. Data dianalisa secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dengan $CI = 95\%$ dan $\alpha = 0,05$ dimana $P(0,000) < \alpha = (0,05)$ sehingga $Ho$ ditolak.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama- sama meneliti tentang kecemasan orang tua dengan metode deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , desain penelitian dan sama-sama menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada teknik dan jenis analisis data yang digunakan.

Nama (Tahun)	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			(0,004) < $\alpha$ = (0,05) sehingga Ho ditolak. Ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dengan CI = 95% dan $\alpha$ = 0,05 dimana P (0,034) < $\alpha$ = (0,05) sehingga Ho ditolak.	
(Perceka, 2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawat an dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut	Tujuan telaahan ini, yaitu mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruangan IGD RSU Dr. Slamet Garut. Adapun metode digunakan deskriptif korelasional, dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling, jumlah sampel 67 responden, teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSU Dr. Slamet Garut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan apabila	Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama- sama meneliti tentang pengaruh Faktor-faktor kecemasan orang tua. dengan metode deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> , desain penelitian dan sama-sama menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada teknik dan jenis analisis

<b>Nama (Tahun)</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Hasil penelitian</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>
			didukung oleh sumberdaya keperawatan yang kompeten, fasilitas, dan sarana prasana yang menunjang serta lebih cepat dalam melakukan tindakan keperawatan.	data yang digunakan.

