

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakikatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal” (Depkes RI 2021).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Kusnanto, 2009).

Di era globalisasi ini, yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang dengan harapannya (Notoatmodjo,2021).

Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat

sebagai profesi mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Dalam tataran pelayanan kesehatan dipuskesmas dan di rumah sakit, perawat menjadi kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tataran tersebut( Asmadi, 2018).

Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem, dalam Nursalam, 2018). Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien puas(Ehsan, dalam Nursalam 2018 )

Pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa, serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Upaya untuk memberikan keperawatan bermutu ini dapat dimulai perawat dari adanya rasa tanggung jawab perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara profesional (Praptianingsih, 2006).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melakukan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 orang pasien rawat inap pasien UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut, dengan memberikan pertanyaan tentang tanggapan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut, hasilnya 6 orang mengatakan kurang begitu puas dan 4 orang mengatakan cukup puas.

UPTD Puskesmas Garawangsa mempunyai keunggulan di antara beberapa puskesmas yang berada di Kabupaten Garut antara lain memiliki jumlah bed yang lebih banyak dibanding puskesmas lain yaitu berjumlah 31 dan jumlah ruang rawat inap 17 ruangan, sedangkan puskesmas lain

hanya berjumlah rata-rata tidak lebih dari 20 bed, dan ruang rawat inap di bawah 17 ruang serta jumlah pasien tidak melebihi kapasitas ruang rawat inap yang tersedia di puskesmas tersebut. Akan tetapi jumlah pasien yang dirawat di UPTD Puskesmas Garawangsa mencapai 30-40 orang per harinya jumlah tersebut melebihi kapasitas ruang rawat inap dan bed yang tersedia di UPTD Puskesmas Garawangsa. Sehingga munculnya ketidakpuasan pasien dikarenakan pihak puskesmas menerima pasien melebihi kapasitas ruang rawat inap dan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai yang diharapkan pasien.

Permasalahan lainnya yang dihadapi UPTD Puskesmas Garawangsa yaitu kurangnya jumlah tenaga kesehatan atau sumber daya manusia di unit rawat inap terutama jumlah perawat yang masih kurang yaitu hanya berjumlah 23 orang perawat yang melayani 30-40 orang pasien per hari. Fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan bagi penyandang cacat belum memadai dan penduduk miskin belum seluruhnya mendapatkan jaminan kesehatan. Selain itu juga Sistem Informasi Kesehatan (SIK) belum optimal pemanfaatannya, seperti jaringan internet dan telepon belum tersedia di setiap ruangan dan hanya sekitar 40% petugas pelayanan yang mampu mengoperasikan komputer. Ketidakmampuan itu disebabkan oleh latar belakang pendidikan dari petugas pelayanan yang rata-rat tidak mendapatkan keterampilan menggunakan teknologi informasi modern. Faktor-faktor tersebut menghambat kinerja petugas di UPTD Puskesmas Garawangsa yang dapat berpengaruh terhadap pelayanan dan kepuasan pasien.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penulis ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan penilaian kepuasan pasien di unit rawat inap di UPTD Puskesmas Garawangsa tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai “Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan merupakan salah satu indikator dalam kepuasaan pasien, dari beberapa literatur bahwa masih ada pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan, untuk melihat sejauh mana mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasaan maka perlu adanya penelitian terkait.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu “Adakah Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut”.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya menilai mutu layanan dan kepuasaan pasien

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **a. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut”.

b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan keperawatan di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut.
3. Mengetahui dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut.

**1.6 Manfaat Penelitian**

a. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

b. Bagi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang manajemen kesehatan yang dapat ditindaklanjuti.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi peneliti lain dan sebagai bahan dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan di puskesmas.

d. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang cara meneliti serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di puskesmas.