

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan dimana terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, pelayanan juga dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Hasyim,2006). Pelayanan Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, kelompok, atau masyarakat baik sehat maupun sakit (UU Keperawatan No 38, 2014)

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat dimana digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik bersifat promotif, preventif, rehabilitative yang diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu fasilitas kesehatan yang ada di masyarakat yaitu puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Efendy 2009).

Keberadaan puskesmas tersebut lebih mengutamakan tingkat promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Depkes RI 2014). Upaya untuk meningkatkan derajat

kesehatan diikuti dengan peningkatan pelayanan kesehatan. Hasil yang diharapkan dari pelayanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kinerja perawat dan kepuasan pasien (Desimawati 2013).

Di Swedia penyediaan perawatan primer harus menyeimbangkan tuntutan dari warga dalam peran mereka sebagai pembuat kebijakan. Penyedia kemudian harus memenuhi persepsi masyarakat tentang kualitas dan respon dari pelayanan serta persyaratan tentang kualitas kesehatan (Glennard Anna, 2013). Menjalin hubungan dengan masyarakat juga perlu dilakukan agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dalam tingkat puskesmas.

Berdasarkan hasil suatu survey yang dilakukan terhadap 4.000 pasien pada lima puskesmas di Provinsi Jawa Tengah didapatkan hasil pendapat pasien tentang kepuasan pasien yaitu 95% dari mereka menyatakan puas dan 5% menyatakan hampir puas terhadap pelayanan kesehatan yang diperolehnya sewaktu berobat ke puskesmas.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya (Kotler 2007). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain ketersediaan peralatan di layanan kesehatan, kerjasama dan kompetensi perawat, keterjangkauan fasilitas kesehatan dan juga hasil dari pelayanan pemberi asuhan keperawatan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain ketersediaan peralatan di pelayanan kesehatan, kerjasama dan kompetensi perawat (kinerja perawat), *keterjangkauan* fasilitas kesehatan dan juga hasil dari pelayanan pemberi asuhan keperawatan.

Kinerja merupakan prestasi kerja yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai untuk melaksanakan dan tanggung jawab atas tugasnya (Mangkunegara 2009). Kinerja atau *performance* adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok suatu komunitas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang akan dicapai oleh masing-masing dalam komunitas secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika maupun moral (Usman, 2011).

Kinerja perawat merupakan sebuah aplikasi dari kemampuan atau suatu pembelajaran yang telah diterima selama pendidikan keperawatan untuk memberikan pelayanan keperawatan, bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, mencegah terjadinya penyakit dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien (Mulati, 2006).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat diantaranya adalah faktor psikologis, organisasi, dan individu. Faktor psikologis yaitu persepsi, motivasi, sikap dan kepribadian. Faktor Organisasi meliputi sumber daya, struktur, desain pekerjaan, dan kepemimpinan. Sedangkan untuk faktor individu dipengaruhi oleh kemampuan, ketrampilan, latar belakang perawat, dan demografis (Dita 2012).

Menurut Pabundu (2006) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang berhubungan dengan apa yang ada dalam masing-masing individu sedangkan faktor eksternal dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan dimana tempat dia bekerja.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas UPTD kesehatan Pantai Lubuk Ramo Kec.Kuatan Mudik, Kab. Kuatan Singigi tahun 2014 didapatkan 21 orang responden yang menyatakan kinerja perawat baik , terdapat 61,9 % atau 13 responden yang puas dan 38,1 % atau 8 responden menyatakan tidak puas . Sedangkan dari 29 orang responden yang menyatakan kinerja perawat tidak baik , terdapat 20,7 % atau 6 responden menyatakan puas dan 79,3 % atau 23 orng mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 23 Desember 2015 di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. Menurut 5 pasien yang diwawancarai oleh peneliti mengenai pelayanan dan kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat , 3 orang mengatakan bahwa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 2 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Ngebel.

Penelitian sebelumnya banyak dilakukan di pelayanan kesehatan rumah sakit, maka peneliti lebih tertarik untuk mengetahui kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Dan peneliti memilih puskesmas ngebel karena puskesmas tersebut ramai pengunjung pada jam kerja dan masyarakat sekitar lebih memilih untuk berobat di Puskesmas Ngebel. Data kunjungan yang peneliti dapatkan setiap bulannya kurang lebih 800 pasien dalam 1 tahun terakhir datang untuk berobat ke puskesmas ngebel, sedangkan hanya ada 5 perawat induk yang menangani perawatan di puskesmas tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kabupaten Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kab. Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui adanya hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kab. Ponorogo

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kinerja perawat di Puskemas Ngebel
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel
- c. Menganalisa hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kab. Ponorogo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan tentang kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk memperoleh hasil penelitian baru tentang hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel, Kab. Ponorogo sehingga dapat dijadikan sebagai pembanding penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi pemberi pengetahuan bagi masyarakat agar dapat mengetahui tingkat pelayanan kesehatan yang bermutu, tepatnya saat memberikan pelayanan di Puskesmas Ngebel, Kab. Ponorogo

b. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat, saran dan masukan bagi pemberi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, terutama untuk perawat agar lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat mencapai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan ajar tambahan kepustakaan khususnya di bidang pendidikan manajemen kesehatan, terutama mengenai kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di puskesmas.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini berguna untuk dapat diaplikasikan ke dalam kehidupan sehari-hari. Dapat menyelesaikan dan mengatasi masalah yang ada pada fasilitas pelayanan kesehatan tentang kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya dalam bidang keperawatan manajemen.