

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes No.43 Tahun 2019). Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas. Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (public health essential) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang prima menjadi aspek penting yang harus diberikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan menjadi salah satu hal yang penting dalam penilaian pelayanan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Salah satu kepuasan yang perlu dievaluasi berupa kepuasan pasien. Kepuasan pasien menunjukkan bagaimana pasien memandang dan menggunakan layanan kesehatan. Menganalisis kepuasan pasien adalah penting karena hal ini sering kali menyoroti standar layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan (Fatrída et al., 2023). Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian

yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk perawat. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat (Nursalam, 2020). Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Mahadewi et al., 2019).

Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak jarang menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien karena kinerja yang kurang baik (Angkasa et al., 2020). Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa sebanyak 36,6% responden menyatakan bahwa kinerja perawat baik, 40, 8% responden menyatakan cukup dan 22, 5% responden menyatakan kurang baik. Data kepuasan pasien didapatkan sebanyak 29, 6% responden menyatakan puas, 39, 4% responden cukup puas dan 31% responden kurang puas (Prayogi, 2018). Ketidakpuasan akan layanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan dampak negatif kepada fasilitas kesehatan. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa dampak negatif yang dirasakan akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat berupa munculnya ketidakpercayaan pasien akan

pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga pasien dapat memilih fasilitas lain untuk mencari pelayanan yang berkualitas (Yanti & Fahrissal Akbar, 2022).

Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien berupa kinerja perawat (Krisnawati et al., 2017). Kinerja perawat sebagai pemberi layanan melebihi harapan pasien sebagai penerima layanan keperawatan, berarti pelayanan yang diberikan perawat sangat sesuai dengan yang diharapkan pasien. Artinya, pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa sangat puas dengan layanan keperawatan yang diberikan. Semakin baik kinerja perawat, semakin puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Mubyl & Dwinanda, 2020). Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh perawat (Prayogi, 2018). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kinerja perawat terkait dengan pelayanan yang diberikan ke pasien (Pribadi, 2017). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Girsang & Wahyudi (2022) yang menjelaskan bahwa tidak adanya hubungan antara pelayanan keperawatan yang diberikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kinerja terkait pelayanan keperawatan yang diberikan belum jelas hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Terdapat gap penelitian sebelumnya yang masih belum mendapatkan hasil yang searah dimana masih banyak hasil penelitian tentang kinerja perawat yang

belum jelas keterkaitannya dengan kepuasan pasien. Ini menjadi dasar utama peneliti dalam mempertimbangkan gap penelitian ini.

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Darit pada tanggal 22 September 2023 didapatkan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan. Namun berbeda dengan hasil pada 10 orang pasien rawat jalan menunjukkan bahwa 2 orang (20%) mengatakan sangat puas dengan kinerja perawat, perawat cepat dalam memberikan respon, cekatan dalam melakukan asuhan, dan berkomunikasi dengan baik pada pasien, 3 orang (30%) menyatakan puas dengan kinerja perawat karena berpenampilan rapi, komunikasi baik, dan sopan, 5 orang (50%) menyatakan kurang puas karena respon perawat dalam memberikan pertolongan pasien di UGD dan kurang memberikan informasi terkait dengan penyakit yang diderita oleh pasien. Pada tahun 2022 indeks kepuasan pasien di Puskesmas Darit sebesar 84,05 dan pada tahun 2023 periode januari sampai dengan juni 2023 sebesar 80,18. Indeks kepuasan ini cenderung mengalami penurunan yang mana dalam program kerja di Puskesmas, indeks kepuasan setiap tahun harus mengalami peningkatan dari sebelumnya. Hal ini tentunya menjadi permasalahan yang harus dievaluasi segera dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pasien. Perawat di Puskesmas Darit berjumlah 40 orang secara standar sesuai kebutuhan menurut analisa jabatan, yang menjadi masalah adalah kompetensi atau kualitas yang masih kurang karena terbatasnya kesempatan maupun biaya untuk mengikuti upaya peningkatan kompetensi.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan analisis lebih dalam terkait permasalahan kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Darit”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah yaitu “apakah ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik demografi responden yang berupa usia, jenis kelamin dan pendidikan.
- b. Mengidentifikasi kinerja perawat di Puskesmas Darit.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit
- d. Menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Darit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber teoritis dan menambah wawasan dalam bidang keperawatan tentang kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi Pelayanan Kesehatan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien serta keterkaitan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar atau bahan rujukan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Author	Judul	Sampel	Metode	Hasil	Perbedaan Penelitian
1	(Prayogi, 2018)	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta	71 Orang	Deksriptif korelasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja perawat di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto adalah cukup (40,8%), Kepuasan pasien di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto dengan kepuasan cukup (39,4%). Ada hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan	Adapun perbedaan pada penelitian yang dilakukan yaitu 1. Penelitian yang saya lakukan berlokasi pada Puskesmas. Untuk penelitian sebelumnya berada di Rumah Sakit. 2. Penelitian yang akan saya

					<p>pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646 dengan p value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti adanya kinerja perawat yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien</p>	<p>lakukan menggunakan teknik total sampling sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan purposive sampling</p>
2	(Pribadi, 2017)	Hubungan Kinerja Perawat Dalam Tindakan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam	66 orang responden	Cross Sectional Study	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat dalam tindakan keperawatan baik yaitu sebanyak 36 orang (54,5%), kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 36 orang (54,5%). ada hubungan kinerja perawat dalam tindakan</p>	

					keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD dr.H.Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2015 dengan p-value $0,000 < 0,05$ dan nilai OR 9,625. Diharapkan kepada pihak RSUD dr.H.Abdul Moeloek mengadakan rapat evaluasi secara rutin untuk mengetahui kendala yang dihadapi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.	
3	(Girsang & Wahyudi, 2022)	Hubungan Pelayanan Keperawatan	35 responden	Cross Sectional Study	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara	

		Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap			<p>pelayanan keperawatan pada dimensi tangible ($0,321 > 0,05$), empati ($0,130 > 0,05$), dan daya tanggap ($0,526 > 0,05$), sedangkan reliabilitas ($0,652 > 0,05$). Jaminan ($0,530 > 0,50$). Dengan kepuasan pasien bpjs kepuasan pasien adalah pasien rawat inap di RS Agung Lubuk Pakam. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan antara kepuasan akhir pelayanan keperawatan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Grand Lubuk Pakam.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

4	(Angraini, 2016)	Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo	90 responden	Cross Sectional Study	Hasil penelitian menunjukkan perawat yang memiliki memiliki kinerja kurang baik sebanyak 5 responden (5,56%), dan yang memiliki kinerja cukup baik sebanyak 85 orang atau 94.44% dan untuk tingkat kepuasan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas yaitu sebanyak 78 orang (86,67%). Uji statistic menggunakan Rank Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikansi dengan p value (0,000) <(0,005).	
---	------------------	---	--------------	-----------------------	---	--

					<p>Kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo. Semakin baik kinerja perawat maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Sehingga penting bagi seorang perawat untuk meningkatkan kinerjanya.</p>	
--	--	--	--	--	---	--