

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Profesi keperawatan merupakan profesi dibidang pelayanan kesehatan dalam bentuk pelayanan professional yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, yang bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan status kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia, yang berbentuk pelayanan biologis, psikologis, social dan spiritual (Sumijatun, 2010)

Profesi keperawatan mempunyai kewenangan dan tanggung jawab atas segala tindakan yang di lakukan kepada klien, seperti yang di atur dalam undang-undang keperawatan nomor 38 tahun 2014 bahwa praktik keperawatan berasaskan kepada prikemanusiaan, nilai ilmiah, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, perlindungan, kesehatan dan keselamatan klien. Adapun dalam menyelenggarakan praktik keperawatan perawat bertugas sebagai pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas dalam keadaan tertentu. Uraian tersebut menggambarkan bahwa profesi keperawatan mempunyai kewenangan dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat (UUD Keperawatan No: 38 tahun 2014).

Indonesia memiliki 6.356 puskesmas rawat inap maupun non rawat inap, dari 34 provinsi. Provinsi Jawa Barat itu sendiri terdapat 752 unit

elayanan puskesmas, salah satunya yaitu Puskesmas Culamega yang berada di Kabupaten Tasikmalaya. Sedangkan jumlah tenaga kesehatan di Indonesia mencapai 1.000.780, sebanyak 601.228 diantaranya adalah tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian dan tenaga kebidanan. Dari jumlah 601.228 tenaga perawat mencapai jumlah tenaga yang paling banyak yaitu dengan jumlah 49%. Berdasarkan laporan keanggotaan yang tercatat dalam system informasi organisasi profesi perawat (PPNI) jumlah perawat yang terdaftar sampai tahun 2019 yaitu 386.932 orang perawat, yang terdiri dari 30% perawat laki-laki dan 70% perawat perempuan. (Kemenkes RI, 2017)

Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan juga membina peran masyarakat di samping pelayanan secara menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, puskesmas mempunyai tanggung jawab dan wewenang atas pemeliharaan kesehatan di wilayah kerjanya. Wilayah kerja puskesmas meliputi satu kecamatan, factor kepadatan, luas wilayah, keadaan geografi dan keadaan infrastruktur merupakan pertimbangan untuk menentukan wilayah kerja puskesmas. Puskesmas merupakan perangkat pemerintah tingkat II sehingga pembagian wilayah kerja puskesmas di tetapkan oleh bupati atau walikota, dengan sasaran teknis kepala dinas kesehatan (Ferry & Makhfudli, 2009)

Pelayanan prima yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Kepuasan masyarakat terhadap perawat dapat dinilai dari

kinerja perawat meliputi aspek kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggungjawab (*accountability*). Penilaian tersebut akan menjadi puas atau tidak puasnya pelayanan yang di berikan perawat terhadap pasien atau masyarakat yang mendapat pelayanan keperawatan melalui aspek berdasarkan penilaian pelayanan prima tersebut. Dengan demikian masyarakat yang menerima pelayanan keperawatan akan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh perawat tergantung dari kualitas pelayanan yang di berikan, begitu juga sebaliknya masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan perawat berarti menunjukkan kurangnya kualitas pelaynan yang di berikan, (Atep Adya Dalam Donni, 2014).

Beberapa studi literatur terkait tingkat kepuasan pasien terhadap peran perawat lebih berfokus pada seting klinik atau rumah sakit, seperti yang telah di teliti sebelumnya oleh Moch Tria Kelana (2015) di RSU Universitas Tanjungpura Kota Pontianak tentang “pengeruh penerapan pelayanan prima perawat terhadap tingkat kepuasan pasien”. Penelitian itu di lakukan pada pasien rawat inap dengan sampel sebanyak 26 orang. Penelitian tersebut di bagi menjadi beberapa karakteristik di antaranya yaitu tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan responden perempuan lebih banyak merasa puas dengan hasil 15 (57,2%), adapun dari responden usia yang lebih banayak merasa puas adalah lebih dari 45 tahun 8 (30,8%), sedangkan dari hasil karakteristik penerapan pelayanan prima perawat di dapatkan hasil adanya

pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan dengan nilai $(0,000) < 0,05$, dengan hasil tersebut tentu pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Aspek dalam pelayanan prima tersebut meliputi kemampuan perawat sangat berpengaruh pada kepuasan pasien, sikap perawat juga mempengaruhi tingkat kepuasan, perhatian yang di berikan perawat juga berpengaruh pada tingkat kepuasan, tindakan yang tepat dan cepat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, dan tanggung jawab yang diberikan perawat sangat berpengaruh pada kepuasan pasien.

Pelayanan keperawatan sangat penting dalam membantu meningkatkan status kesehatan masyarakat. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja yang diberikan oleh perawat itu sendiri, pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perawat, juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan, dan dapat meningkatkan citra profesi perawat yang positif di masyarakat. Dalam hal ini masyarakat sebagai penilai untuk menentukan baik atau kurang baiknya pelayanan. (Ahmad & Febri,2014)

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari tahun 2019 terhadap pelayanan Puskesmas Culamega terbagi menjadi poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)/MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit)/KB (Keluarga Berencana), poli umum, poli lansia, poli gigi, poli TB paru, poli kusta, poli tulip, ruang bersalin, Unit Gawat Darurat, dan

Ruang rawat inap empat bed, pelayanan Posyandu (Pos pelayanan terpadu), pelayanan Poskesdes (Pos kesehatan desa), pelayanan Pusling (Puskesmas keliling), Polindes (Pondok bersalin desa), dan Posbindu (Pos pembinaan terpadu). Adapun rata-rata kunjungan pasien setiap bulan sekitar 700-900 orang atau setiap harinya 15-30 pasien dan dalam setahun mengalami penurunan. Dengan jumlah karyawan puskesmas terdiri dari perawat 7 orang, bidan 11 orang dan dokter umum 1 orang. Jadwal dinas di Puskesmas Culamega terbagi menjadi tiga shift yaitu pagi, siang, dan malam. Dari jumlah 45 tersebut yang mendapat jadwal di poliklinik Pelayanan di Puskesmas Culamega masih menyatu antara perawat dengan tenaga kebidanan, salah satunya tugas perawat di kerjakan oleh tenaga kesehatan lain

Hasil wawancara dengan karyawan Puskesmas Culamega hanya 2 orang perawat yang telah mengikuti pelatihan management pelayanan. Dengan kondisi tersebut tentu sangat di perlukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang telah menerima pelayanan berguna untuk perkembangan pelayanan yang lebih berkualitas. Selama ini belum pernah di lakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan prima perawat di Puskesmas Culamega. Dengan kondisi seperti tersebut fenomena yang terjadi adalah peran ganda antara tugas perawat dengan tenaga kesehatan lain, tumpang tindih peran perawat dengan kesehatan lain, pelayanan kebidanan dan keperawatan masih bercampur, hal tersebut di karnakan kurangnya tenaga perawat di Puskesmas Culamega.

Berdasarkan wawancara dari 10 warga yang berkunjung ke Puskesmas Culamega di dapatkan 5 warga kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat mulai dari kemampuan yang di berikan perawat, sikap perawat, penampilan perawat, perhatian yang di berikan, tindakan yang di lakukan, dan tanggungjawab yang di berikan. Hasil wawancara tersebut didapatkan sebanyak 4 orang mengatakan sikap dari petugas kesehatan acuh, komunikasi kurang dapat dimengerti karena hanya berbicara seperlunya, sebanyak 6 orang mengatakan penyampaian informasi tentang penyakit tidak jelas dan detail. Selain hal tersebut, dalam menilai pelayanan diperoleh keterangan bahwa sebanyak 6 orang perawat kurang respon terhadap keluhan pasien, sebanyak 3 pasien mengatakan harus menunggu lama saat berada di ruang pemeriksaan dan sebanyak 1 orang responden mengatakan penampilan perawat tidak menunjukkan sebagai petugas kesehatan

B. Rumusan Masalah

Penerapan kualitas pelayanan perawat yang optimal akan memunculkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah di berikan, juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan sekaligus akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengunjungi tempat pelayanan kesehatan. Sedangkan kualitas pelayanan yang kurang optimal akan memunculkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Apabila hal ini tidak di tindaklanjuti akan berdampak pada citra profesi perawat dan tentunya akan menurunkan minat masyarakat untuk berkunjung ke tempat pelayanan

kesehatan. Dengan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prima perawat di Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan prima perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kemampuan (*ability*) perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan penampilan (*appearance*) perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.
- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan sikap (*attitude*) perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan tindakan (*action*) perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.

- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan tanggungjawab (*accountability*) perawat di Puskesmas Culamega Puskesmas Culamega Kabupaten Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti

Dapat menambah wawasan peneliti mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Culamega

Dapat menjadi bahan masukan bagi instansi pelayanan kesehatan (Puskesmas, Rumah sakit, klinik) dalam mengevaluasi hasil kinerja perawat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

3. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan perawatan ddalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

4. Bai FIKes Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi calon tenaga keperawatan sebagai gambaran sebelum memasuki lingkungan kerja.