

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu indikator yang menggambarkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat yang sehat akan menjadi produktif dan mampu berinovasi dimasa mendatang. Dalam mewujudkan masyarakat yang sehat dibutuhkan pelayanan kesehatan yang diartikan sebagai upaya yang diselenggarakan secara personal atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Perkembangan dunia kesehatan di Indonesia cukup kompleks dengan melibatkan berbagai pihak di dalam negeri sekaligus bagian dari perkembangan dunia kesehatan secara global. Perubahan dan perkembangan tersebut terjadi dengan cepat dan luas. Pemerintah terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi yang dapat dijangkau seluruh masyarakat melalui fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan tersedia dalam 3 tingkatan dimulai dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat ketiga. Adapun fasilitas tingkat pertama adalah puskesmas, klinik, praktek dokter, praktek dokter gigi dan Rumah Sakit tipe D. Fasilitas tingkat dua yaitu Rumah Sakit tipe C dan Rumah Sakit tipe B. Fasilitas kesehatan tingkat tiga merupakan fasilitas kesehatan terlengkap yaitu Rumah Sakit tipe A (Permenkes Nomor 30 tahun 2019).

Saat ini, semakin banyaknya fasilitas kesehatan dari swasta maupun milik pemerintah berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat karena semakin banyak pilihan fasilitas kesehatan yang dapat melayaninya. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dengan mendepankan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan dapat dipenuhi, maka pasien akan merasa puas (Nursalam, 2017).

Fasilitas kesehatan milik pemerintah mulai dari puskesmas hingga Rumah sakit menjadi pilihan favorite masyarakat karena didukung bantuan iuran kesehatan, oleh karena itu diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dikutip dari jurnal Kesehatan Masyarakat (2017) didapatkan data tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Brebes menunjukkan tingkat kepuasan 91.3% dengan katagori puas menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan anlysis metode yang sama, penelitian juga dilakukan di Puskesmas bogor pada tahun 2018 untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan sebesar 98.58% dikategorikan memuaskan (Umam., *et al*, 2018).

Selain puskesmas untuk masyarakat umum, pemerintah juga meningkatkan pelayanan kesehatan melalui klinik yang ditempatkan di kantor-kantor pemerintah seperti di Kementerian dan Lembaga, yang ditujukan pada pegawai yang sakit agar cepat mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 menjabarkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan. Berdasarkan jenis pelayanannya, Klinik pratama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. (Permenkes nomor 9 tahun 2014).

Klinik Pratama Jakarta berada di lingkungan Kementerian yang menyelenggarakan pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif yang diberikan kepada seluruh pegawai. Pelayanan tersebut ditujukan untuk para pejabat, pegawai, maupun honorer yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara, TNI, POLRI, Kejaksaan, Pegawai Negeri Non Pegawai Negeri Sipil. Pada kondisi tertentu Klinik Pratama melayani pengobatan untuk masyarakat umum yang mengalami cedera saat berdemo di sekitar kantor Kementerian. Tugas dan fungsi perawat tidak hanya berdinis pada saat jam operasional klinik, tetapi perawat harus siap siaga saat perjalanan dinas tugas luar untuk *Standby* pada acara rapat atau pertemuan. Berdasarkan hal tersebut beban tugas dan fungsi perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perawat yang diberikan ke pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan perawat menjadi sangat penting sebagai penunjang kesehatan. Hal ini didorong semakin besarnya tuntutan dan keluhan pasien mengenai pelayanan. Kondisi Klinik Pratama saat ini belum tersedianya indikator mutu internal klinik dan regulasi mengenai peningkatan pelayanan kesehatan menjadi dasar perlunya dilakukan evaluasi penilaian kepuasan terhadap mutu. Berdasarkan hasil data *complain* dari kotak Kritik & Saran pada bulan September sampai November pada tahun 2019 didapatkan data sebesar 10% kritik yang menyebutkan bahwa proses pelayanan keperawatan yang diberikan terkesan terburu-buru, 5% tenaga kesehatan yang terbatas sehingga membuat pasien menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, 10% petugas kesehatan terkadang sulit ditemui dan tidak selalu stanby di klinik dan 10% proses pelayanan yang lama dan perbedaan urutan pelayanan karena pangkat dan golongan menjadi pembeda prioritas layanan.

Oleh sebab itu, penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dipandang perlu untuk dilakukan. Tidak adanya bentuk evaluasi dalam pelayanan menimbulkan banyak kekecewaan yang dirasakan pasien. Dampak yang akan ditimbulkan dapat menjadi lebih besar jika tidak ada proses evaluasi, seperti hilangnya kepercayaan pada petugas kesehatan dan berkurangnya minat untuk berkunjung kembali. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan, diperlukan pengukuran indeks kepuasan yang relevan, valid dan reliabel agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien benar-benar dapat terwakili. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menganalisa kesesuaian antara harapan dan kinerja dengan gabungan berbagai metode pengukuran. Dari beragam metode yang ada, menunjukkan bahwa instrumen *Service Quality (Servqual)* valid untuk berbagai konteks layanan (Iswandari, 2011). Metode *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui kualitas setiap atribut pelayanan. Instrumen *Service Quality (Servqual)* akan menjadi lebih sempurna jika didukung dengan penilaian tingkat kepuasan *Importance Performance*

Analysis (IPA). Menurut Wahono dalam Rahayu (2016) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki keunggulan memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan atau harapan (*importance*) dan aspek persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*). Aspek pelayanan bertujuan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan hasil dan skala yang mudah diinterpretasikan dan biaya yang rendah (Rahayu, 2016). Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi untuk memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pasien dan mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perawat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perawat di Klinik Pratama Jakarta.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk lebih jauh lagi mengidentifikasi tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Di Klinik Pratama Jakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah di atas, penulis mencoba untuk memperoleh penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan yaitu, Bagaimana hasil analisa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat di Klinik Pratama Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dengan menentukan kesesuaian harapan dan kinerja di Klinik Pratama Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, dan status pegawai Klinik Pratama Jakarta.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Jakarta.
3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan perawat di Klinik Pratama Jakarta.
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dengan mengukur kesesuaian harapan pasien dan kinerja perawat di Klinik Pratama Jakarta menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1.3.3 Manfaat Penelitian

1. Klinik Pratama Jakarta
Hasil penelitian ini memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kerja perawat Klinik Pratama Jakarta serta dapat menjadi dasar dalam pengambilan suatu keputusan mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Pratama Jakarta.
2. Pendidikan

Dalam aspek pendidikan, Analisa ini bermanfaat dalam memberikan informasi tambahan mengenai tingkat kepuasan pasien melalui komponen *performance* perawat dan sebagai data untuk evaluasi yang berguna bagi pendidikan keperawatan.

3. Penelitian Keperawatan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar pada penelitian selanjutnya melalui komponen *performance* perawat sehingga kepuasan terhadap kualitas pelayanan perawat dapat meningkat.