

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang telah diberikan (Wahyuni, 2011).

Menurut WHO, kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Depkes, 2005).

Husain (2009) menyatakan masalah besar di bidang pelayanan kesehatan di Indonesia adalah masalah sumber daya manusia (SDM). Menurutnya, dokter dan perawat di Indonesia kurang ramah, ketus, ataupun cenderung diam saat menghadapi pasien. Hal ini menunjukkan komunikasi yang buruk antara dokter dan pasien. Di samping itu, jumlah dokter yang terbatas membuat dokter tidak bisa mengalokasikan waktu yang cukup untuk konsultasi, Ia menyebutkan,

jumlah dokter yang aktif berpraktik di Indonesia kurang lebih 100.000 orang, sementara jumlah penduduk Indonesia ada 220 juta jiwa.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Siak adalah Rumah Sakit Negeri Kelas C yang berada di Kabupaten Siak. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, jumlah tempat tidur sebanyak 165 buah, jumlah tenaga kesehatan sebanyak 256 orang dan harus melayani berbagai macam keluhan penyakit pasien yang rawat inap atau rawat jalan dengan menggunakan jaminan asuransi salah satunya BPJS Kesehatan.

Pada tahun 2014-2016 dapat diketahui jumlah pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Siak Kab. Siak, yaitu: jumlah pasien RSUD Siak pada tahun 2014 sebanyak 21.050 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan sebanyak 3.007 pasien. Kemudian pada tahun 2015 sebanyak 21.411 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan sebanyak 6.078 pasien. Serta pada tahun 2016 terjadi penurunan jumlah pasien RSUD Siak sebanyak 20.972 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan terus bertambah sebanyak 6.959 pasien. Dengan adanya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, maka diindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien (Novrialdi, 2017).

Sjaaf (2009) menyatakan diketahui ada lima faktor yang mempengaruhi seseorang berobat ke luar negeri, yaitu : (1) Pelayanan kesehatan di Indonesia kurang baik, (2) Tarif atau biaya pelayanan yang dikeluarkan memang lebih tinggi dibanding di dalam negeri, tetapi sebanding dengan pelayanan yang

diterima, (3) Pengelola RS di Indonesia belum mengedepankan pasien sebagai konsumen (pelayanan terhadap pasien kurang, khususnya dalam hal komunikasi), (4) Waktu tunggu lama, (5) Dokter di Indonesia kurang memberi waktu yang cukup untuk konsultasi atau dokter di Indonesia selalu terburu-buru dalam menghadapi pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Sungai Apit jumlah pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak pada 3 bulan terakhir yaitu Oktober-Desember di tahun 2017 sebanyak 260 pengunjung dengan rata-rata perbulan 87 orang pengunjung. Sedangkan jumlah tenaga perawat sebanyak 37 orang di tahun 2016.

Berdasarkan dari survey awal peneliti lakukan pada tanggal 28 Januari 2018 di Puskesmas Sungai Apit, hasil wawancara dengan 10 orang pasien dalam pelayanan perawat terhadap pasien, 6 dari 10 pasien, dan keluarga pasien mengeluh dan mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien dan keluarga mengatakan tidak puas dengan cara perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, diantaranya perawat dalam memberikan pelayanan acuh tak acuh, kurang tersenyum, tidak ramah, saat melakukan tindakan ada beberapa perawat yang tidak menggunakan komunikasi yang baik, tidak menjelaskan tujuan dari tindakan tersebut, ada juga perawat yang tidak profesional saat pasien lagi kritis seperti berbicara dan ketawa terbahak-bahak dengan sesama perawat, kurang menerapkan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan, tidak merespon cepat dengan keluhan yang dirasakan pasien dan kurang mampu memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak? “

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kinerja perawat di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.
- c. Untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Responden

Diperolehnya informasi tentang kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien dari sudut pandang responden yang merupakan pengguna jasa layanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan kepada perawat tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien dan pengunjung.

1.4.2 Bagi Puskesmas Sungai Apit

Diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak manajemen Puskesmas Sungai Apit dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas.

1.4.3 Bagi STIKes Al-Insyirah Pekanbaru

Untuk menambah wawasan mahasiswa khususnya mahasiswa keperawatan tentang kinerja perawat dan kepuasan pelayanan dan sebagai salah satu referensi pada mata kuliah manajemen keperawatan.

1.4.4 Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam penelitian, serta meningkatkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam melaksanakan penelitian di lapangan.

