

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) merupakan ujung tombak penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) maupun upaya kesehatan perorangan (UKP) di strata pertama pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan yang memadai dan efektif. Permenkes nomor 75 tahun 2014, mendefinisikan puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan pusat layanan kesehatan yang paling dekat diakses oleh masyarakat, apalagi di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini. Hasil laporan manajemen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien pada puskesmas sebesar 49,07 % dibandingkan dengan dokter praktek perorangan yang hanya 22, 2 % pada tahun 2015 (laporan BPJS, 2015). Terkait hal tersebut maka puskesmas mempunyai keunggulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan sistem pelayanan dari aspek input, proses dan output. Aspek input yaitu terkait ketersediaan peralatan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan keperawatan. Aspek proses yaitu pemberian pelayanan itu sendiri, yang meliputi prosedur, panduan praktek, perencanaan, dan dokumentasi yang menggambarkan bagaimana asuhan diberikan dan dicatat. Aspek output, meliputi hasil pelayanan yang diharapkan atau tidak diharapkan maupun masalah dampak pelayanan yang merugikan.

Pendekatan sistem dalam pelayanan puskesmas dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan dengan menggunakan pendekatan dimensi pelayanan yang terdiri dari 1) *Tangibles*, artinya mutu pelayanan dapat dirasakan langsung

terhadap penampilan fisik serta factor pendukung di dalamnya. 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu 3) *Responsiveness*, yaitu kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan memenuhi harapan pasien, assurance yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien 3). *Assurance*, yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan terbaik, dapat dipercaya 4) *Empathy* yaitu berhubungan dengan kepedulian dan perhatian perawat kepada pasien (Parasuraman dalam Wanarto 2013).

Oluwole Adeyumei Babatunde et all (2013) dalam penelitiannya terkait persepsi dasar kesehatan konsumen kualitas perawatan dan faktor perusahaan di lorin selatan pemda Kwara Nigeria menyimpulkan bahwa rata-rata pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dengan persepsi teringgi adalah kurangnya gangguan selama konsultasi, pasien diberi informasi yang memadai terkait kondisi kesehatan mereka sedangkan yang perlu ditingkatkan adalah domain menghormati pendapat pasien. Penelitian yang sama oleh Mumu Like J at all (2015) terkait analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado mendapatkan hasil bahwa daya tanggap merupakan dimensi mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan Kepuasan Pasien sedangkan empati mendapat penilaian tidak baik.

Kepuasan pasien akan pelayanan yang diperoleh merupakan indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kotler (2007), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Harapan pelanggan adalah apa yang diyakini pelanggan akan terjadi dan apa yang diinginkan untuk terjadi. Selain itu dalam menyelenggarakan akreditasi puskesmas berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan nomor 46 tahun 2015 upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan juga menjadi salah satu pokok pikiran kriteria Penyelenggaraan Pelayanan Puskesmas (PPP) pada kelompok administrasi manajemen. Kepuasan pasien

dipengaruhi kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Upaya menanggapi harapan masyarakat akan kepuasan pelayanan, kadang mengalami kesulitan dikarenakan, banyaknya institusi pelayanan kesehatan yang belum siap menerapkan budaya mutu dalam pelayanan (Russ, 2006). Hal yang sering dirasakan pelanggan yaitu; pelayanan lambat, pelayanan tidak mencapai sasaran, pelayanan tidak efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maslichia terkait pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang didapatkan hasil bahwa, terdapat tiga unsur pelayanan yang nilai persepsinya berada dibawah ambang kepuasan, yakni unsur Kecepatan Pelayanan (2.91), unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas (2.87) dan unsur Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (2.80).

Herwinda et al (2013) dalam penelitiannya terkait Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kanigaran Kota Probolinggo juga menyimpulkan bahwa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain; kedisiplinan petugas kesehatan (2,97), kecepatan pelayanan (2,95), kejelasan petugas pelayanan (2,98), dan kepastian jadwal pelayanan (2,82). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Olusimbo and Cynthia, menyimpulkan alasan utama ketidakpuasan dengan pelayanan kesehatan yang paling sering terjadi seperti dilansir responden adalah waktu tunggu (48%), ketersediaan obat (39,2%), jasa perawatan darurat (36,1) dan ketersediaan materi edukasi (36,1%). Beberapa informasi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas pada umumnya berasal dari kurangnya perilaku peduli dari pemberi jasa pelayanan kesehatan. Peduli merupakan salah satu dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini pasien menginginkan adanya rasa kepedulian dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan.

Perawat sebagai Pemberi jasa pelayanan kesehatan profesional merupakan satu kesatuan sistem pengelolaan puskesmas yang tidak terpisahkan satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan sangat ditunjang oleh

perilaku atau kinerja pemberi jasa pelayanan salah satunya adalah perawat, (Pohan, 2007). Perawat komunitas yang adalah salah satu pemberi jasa pelayanan kesehatan di puskesmas mempunyai tugas pokok dalam rangka memberikan pelayanan keperawatan dalam bentuk asuhan keperawatan baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat, (KepMenPan No. 94 tahun 2001). Perawat komunitas juga dituntut untuk memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) yang merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terkait dengan hal tersebut, salah satu hal yang tengah dikembangkan dalam pelayanan keperawatan dalam konteks hubungan *interpersonal* saat ini adalah sikap dan perilaku *caring* perawat.

Caring sebagai proses hubungan interpersonal yang pokok bagi perawat dengan sikap peduli kepada orang lain, merupakan hal mendasar dalam praktik keperawatan professional. *Caring* di sebut juga sebagai bentuk memberikan perhatian kepada orang lain, berpusat pada orang, menghormati harga diri dan kemanusiaan, komitmen untuk mencegah terjadinya status kesehatan yang memburuk (Nursalam, 2014). Aspek hubungan interpersonal *caring* meliputi pertukaran pengetahuan, pengalaman, kesabaran, kejujuran, rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian (Skovholt, dalam Kusmiran, 2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat memungkinkan mereka untuk lebih memahami kondisi pasien dan menghargai keunikan pasien.

Salah satu teori yang mendasari praktik *caring* dalam keperawatan yaitu Jean Watson dengan *theory of human caring*. *Caring* menurut Watson, (2008) adalah esensi dari keperawatan yang membedakan dengan profesi yang lain dan mendominasi serta mempersatukan tindakan-tindakan keperawatan. Watson memberikan penekanan pada aspek kualitas *interpersonal* dan *transpersonal* yang meliputi empati, keselarasan, dan kehangatan dengan menerapkan 10 faktor "*human Caring*" yang diperlukan dalam hubungan antara perawat-pasien. Yang semuanya tercermin dalam perilaku *caring*. Perilaku *caring* adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam

memberikan dukungan kepada individu secara utuh (Waskiyah, 2011). Perilaku *caring* harus ditanamkan dan menjadi budaya yang melekat disetiap diri perawat karena *caring* merupakan inti dalam praktek keperawatan (Dwidiyanti, 2007).

Penanaman perilaku *caring* menjadi budaya yang melekat pada diri perawat salah satunya dengan cara pelatihan (*training*). *Caring based training* merupakan suatu usaha peningkatan *knowledge* dan *skills* dengan sikap peduli seorang perawat untuk menerapkannya aktifitas kerja tertentu. Morrison & Burnard (2009) menyatakan bahwa masih ada pelatihan yang diberikan untuk membekali perawat akan pengetahuannya untuk menjawab pertanyaan pasien dan memberikan perawatan dasar atau untuk mengatasi keadaan darurat tetapi tidak benar-benar mempersiapkan aspek emosional dalam peran mereka. Sedangkan untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan perawat profesional tidak hanya di dukung oleh pelatihan prosedural saja tetapi diperlukan pelatihan ketrampilan interpersonal yang berkelanjutan yang salah satunya adalah *caring based training*.

Caring based training adalah salah satu upaya peningkatan ilmu pengetahuan dan keterampilan *caring* (empati, keselarasan dan kehangatan) dalam praktik keperawatan meliputi kemampuan perawat untuk melindungi, meningkatkan dan mempertahankan martabat, kemanusiaan, kesatuan dan keselarasan hubungan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien. *Caring based training* berdasarkan sepuluh karatif *caring* Watson diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi pelayanan keperawatan terkait kemampuan perawat memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat, memiliki daya tanggap terhadap keluhan pasien, dapat dipercaya dan peduli yang dapat memberikan kepuasan pada pasien.

Glemboczi & Dunn (2010) dalam penelitiannya tentang membangun budaya *caring* melalui pelatihan, menginformasikan adanya peningkatan pengetahuan perawat tentang perilaku *caring* sebelum dan sesudah pelatihan. Hal ini sesuai dengan tujuan utama pelatihan menurut Simamora (2006), antara lain memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian karyawan baru,

membantu permasalahan operasional, mempersiapkan karyawan untuk promosi, dan memenuhi kebutuhan pribadi.

H.S Chan at all (2015) dalam penelitiannya tentang *Effects of a Care Workshop on Caring Behaviors as Measured by Patients and Patient Satisfaction di Taiwan*, menginformasikan bahwa adanya peningkatan perilaku *caring* dan kepuasan pasien secara signifikan antara sebelum dan sesudah pelatihan pada ruang bedah selama 6 minggu. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan sarana yang baik untuk meningkatkan kompetensi perawat, mengatasi kendala, permasalahan dan meningkatkan kinerja sehingga dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh instansi pelayanan kesehatan.

Puskesmas Tulehu adalah salah satu puskesmas yang terdapat di kabupaten Maluku Tengah provinsi Maluku. Luas wilayah kerja puskesmas 22,5 Km² dan jumlah penduduk 16231 jiwa. Tenaga medis yang dimiliki terdiri dari 1 dokter umum, 1 dokter gigi, 20 perawat, 16 bidan, kesehatan lingkungan 3 orang, gizi 5 orang dan tenaga administrasi 2 orang. Puskesmas Tulehu, memberikan jenis pelayanan berupa pelayanan wajib dan tambahan. Pelayanan wajib salah satunya penanganan penyakit tidak menular dan pelayanan tambahan seperti kegiatan UKS (Usaha Kesehatan Sekolah). Jumlah kunjungan pasien berdasarkan jenis kunjungan pada bulan September – November 2015 menunjukkan terjadi peningkatan sebesar 37,23% pada pasien yang melakukan kunjungan baru sedangkan jumlah pasien yang melakukan kontrol ulang atau pasien lama sebesar 52,93%. Jumlah kunjungan terbanyak berdasarkan 10 jenis penyakit terbanyak pada bulan September – November 2015 yaitu penyakit akut sebesar 1,33% dan penyakit kronis 35,63%.

Hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur dengan penanggung jawab unit pelaksana teknis fungsional puskesmas pada bulan November 2016, menunjukkan bahwa masih ada perawat yang bekerja secara rutinitas saja yaitu lebih banyak berorientasi pada tugas semata (terselesaikannya pekerjaan rutin). Perawat kurang inisiatif, kurang peka dan peduli terhadap kebutuhan pasien, perawat jarang memperkenalkan diri dengan menyatakan

secara jelas nama dan tanggung jawabnya. Terdapat perawat yang selalu menunjukkan kesibukannya ketika sedang memberikan perawatan kepada pasien, serta memotong perkatan pasien. Masih ada perawat yang jarang untuk memberikan motivasi kepada pasien.

Misi puskesmas Tulehu, yaitu memberikan pelayanan prima dan meningkatkan kualitas SDM. Tenaga perawat yang merupakan “*the caring Profession*” mempunyai kedudukan yang penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan dengan pendekatan sepuluh karatif *caring*. Pelatihan tentang *caring* pada perawat di puskesmas Tulehu belum pernah dilaksanakan. Pengkajian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di puskesmas juga belum pernah dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh *caring based training* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Tulehu Ambon.

1.2 Rumusan Masalah

Hasil wawancara tidak terstruktur dengan penanggung jawab unit pelaksana teknis fungsional puskesmas Tulehu, ditemukan masih ada perawat yang bekerja secara rutinitas, berorientasi pada tugas semata (terselesaikannya pekerjaan rutin), kurang inisiatif, kurang ada keinginan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan keperawatan, dan kurangnya perilaku *caring* dalam pelayanan keperawatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien juga mengeluh masih ada perawat yang belum mampu membangun hubungan interpersonal dengan klien. Fenomena tersebut berpotensi buruk terhadap perkembangan pelayanan puskesmas Tulehu Ambon. Perbaikan kualitas pelayanan keperawatan melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman perawat tentang *caring* terhadap pasien. Oleh karena itu maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *caring based training* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan perawatan

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *caring based training* perawat terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan

1.3.1 Tujuan Khusus

- a. Diketahui gambaran karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan, pekerjaan di puskesmas Tulehu Maluku Tengah
- b. Diketahui perbedaan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah di beri *caring based training* pada perawat di puskesmas Tulehu Maluku Tengah
- c. Dianalisis pengaruh *caring based training* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu Maluku Tengah
- d. Dianalisis pengaruh secara simultan intervensi *caring based training* perawat, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas Tulehu Maluku Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Tulehu

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk membuat program pengemangan perawat dalam upaya meningkatkan motivasi perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan puskesmas Tulehu Ambon melalui *caring based training*.

1.4.2 Bagi Perawat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perawat, untuk dapat memperbaiki pelayanan keperawatan dengan menerapkan

perilaku caring perawat sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan perawat.

1.4.3 Isntitusi Pendidikan

Penelitian ini memberikan informasi terkait penatalaksanaan *caring based training* untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat yang dapat diaplikasikan dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa khususnya mahasiswa keperawatan khususnya pada mata kuliah manajemen mutu keperawatan.

1.4.4 Bagi Peneliti

Merupakan penerapan ilmu yang diperoleh selama proses pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman dan dapat mengembangkan upaya peningkatan mutu pelayanan melalui caring

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini termasuk dalam ranah upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dengan memberikan kepuasan pada pasien dan keluarga melalu *caring based training*. *Caring based training* adalah usaha peningkatan pengetahuan dan ketrampilan perawat serta kompetensinya dalam memberikan pelayanan prima yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *caring based training* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di puskesmas. Pada penelitian ini responden yang dipilih adalah pasien yang melakukan kontrol ulang dan memenuhi kriteria inklusi. Responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok intervensi yang diberikan tindakan *caring based training* dan kelompok kontrol tidak diberikan *caring based training* penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Tulehu Ambon pada bulan maret sampai bulan juni 2017.