

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan sikap professional perawat yang memberikan perasaan nyaman terlindungi dimana sikap merupakan kompensasi sebagai pemberi pelayanan dan diharapkan menimbulkan perasaan puas pada diri keluarga dan Masyarakat (Triwibowo, 2013). Kualitas pelayanan keperawatan meliputi *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan perawat dalam menumbuhkan rasa percaya diri pasien. *Tangible* (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan dan sumber daya manusia. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kebijakan yang membantu menumbuhkan pelayanan kesehatan yang cepat dan cepat kepada pasien dengan penyampaian yang jelas. *Empathy* (empati) yaitu kesediaan pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian terhadap pasien dan mendengarkan keluhan,keinginan dan harapan pasien (Mernawati, 2016).

Kualitas pelayanan semakin dirasakan oleh masyarakat karena masyarakat sebagai konsumen tidak lagi menikmati pelayanannya tetapi juga memberikan kualitas yang terjamin dari sebelum dilakukan pelayanan sampai sudah diberikan pelayanan. Pelayanan yang bagus akan memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapat dan masyarakat akan memberikan kepercayaan kepada kinerja pemberi pelayanan di suatu instansi tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dirasakan sangat penting hal ini didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin modern disegala bidang (Soputan, Lengkong, & Tulusan, 2015).

Puskesmas sebagai unit kesehatan dibawah supervise dinas kesehatan Kabupaten atau kota. Secara umum perawat puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif, rehabilitatif melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM). Untuk memberikan pelayanan yang baik tentu harus diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal karena keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat yang tidak mampu. keberadaan puskesmas dapat menjadi pusat kesehatan yang mudah dijangkau dan sebagai pemberdaya kesehatan setarta pertama. Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan untuk rawat jalan tetapi memberikan pelayanan rawat inap. (Kandou, 2016).

Kualitas pelayanan di puskesmas masih belum maksimal dinilai dari kecepatan dan ketepatan waktu, kurangnya tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat dan pengalaman kerja yang masih kurang. Pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut merasakan pelayanan kesehatan yang belum sesuai keinginan masyarakat sehingga masyarakat tidak merasakan kepuasan. ketidakpuasan pelayanan kesehatan didapat dari kualitas pelayanan, sikap dalam memberikan pelayanan yang adil, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Sarana pelayanan kesehatan baik akan meningkatkan minat kunjungan ulang ke puskesmas tersebut (Kandou, 2016). Tidak tersedianya sarana dan prasarana penunjang medis menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, kemudian faktor lain adalah terbatasnya tenaga perawat sehingga dapat menghambat kualitas pelayanan keperawatan (Mursyidah, 2017).

Apabila pelayanan kurang memuaskan akan timbul nilai negatif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan keperawatan didasarkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berupa pelayanan keperawatan yang dinilai bermutu. Kepuasan akan pelayanan timbul apabila pelayanan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis

dan pelayanan keperawatannya. Antisipasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dalam hal sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan, biaya, efisiensi waktu dan keamanan pelayanan (Rita, 2014).

Kualitas pelayanan keperawatan terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi harapan pelanggan dan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu. Dalam pelayanan keperawatan, kepuasan keluarga dan masyarakat menjadi suatu komponen yang sangat penting (Triwibowo (2013). Penilaian mutu suatu pelayanan kesehatan diukur berdasarkan kinerja yang unggul dari suatu pelayanan. Selain nilai kepuasan keluarga dan masyarakat, kemampuan bersaing dengan pelayanan kesehatan lain merupakan salah satu elemen penting dalam menunjukkan kualitas suatu pelayanan (Pratiwi dan Ayubi, 2008).

Mutu pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi banyak faktor. Faktor tersebut antara lain: usia, pengetahuan, pendidikan, domisili (kota dan desa), kultur, suku, status ekonomi. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat membuat masyarakat merasa puas (Rusnoto, 2019). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika pelayanan rendah maka akan berdampak pada kualitas pelayanan (Khoiri & Hermastutik, 2016). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Arianta, 2017).

Kualitas pelayanan keperawatan memiliki peran penting pada masa pandemi covid-19. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah motivasi, imbalan, dan supervisi. (Mitrasari 2017).

Kualitas kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh motivasi, supervisi, dan penghargaan terhadap kinerja perawat (Mandagi, Umboh et al. 2015).

Pelayanan yang berkualitas membutuhkan sumber daya kesehatan yang professional. Masyarakat tentunya akan menuntut pelayanan yang berkualitas dan memiliki lebih banyak pengetahuan yang dimana merupakan peranan penting dalam penyampaian pelayanan kesehatan. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal, setiap perawat harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional. Dengan demikian upaya mencapai tingkat pelayanan yang optimal bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan maka perusahaan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar (Nilna, 2009).

World Health Organization (2020) mengumumkan wabah sebuah corona virus baru covid-19 sebagai kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia. Untuk menanggapi covid-19 diperlukan kesiapan dan tanggapan yang bersifat kritis seperti memperlengkapi tenaga kesehatan dan manajemen fasilitas pelayanan kesehatan dengan informasi, prosedur, dan alat yang penting agar dapat aman dan efektif bekerja. Tenaga kesehatan berperan penting dalam memberikan tanggapan terhadap wabah covid-19 dan menjadi tulang punggung pertahanan suatu Negara untuk membatasi atau menanggulangi penyebaran penyakit. Meluasnya penyebaran covid-19 di Indonesia berdampak terhadap semua aktivitas, Termasuk pelayanan kesehatan. Pandemi Covid-19 ternyata tidak hanya menghambat aktivitas tetapi bisa mengorbankan nyawa. Mewabahnya virus corona di Dunia, Indonesia memberikan dampak ketakutan, kegelisahan, dan kecemasan kepada setiap orang

sehingga masyarakat enggan berkunjung kefasilitas kesehatan karena takut tertular.

Pandemi Covid-19 sangat berdampak terhadap seluruh lapisan masyarakat tidak terkecuali masyarakat desa Tunggul Pawenang. Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang ada didesa Desa Tunggul Pawenang yang sudah pernah berkunjung kefasilitas kesehatan selama masa pandemik, ditemukan 10 masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan selama pandemik terasa sangat berbeda dengan sebelum adanya pandemik covid-19 diantaranya pemberlakuan protocol kesehatan, masyarakat juga mengeluh pelayanan selama pandemik cenderung lambat karena harus menjaga jarak, yang biasanya bias masuk periksa untuk 2 orang sekarang harus satu per satu sehingga harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Adiluwih”.

B. Rumusan Masalah

Kualiatas pelayanan keperawatan di masyarakat sangat berpengaruh dan merupakan permasalahan yang penting. Pelayanan Keperawatan menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan kesehatan di tentukan oleh sumber daya dan diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan fenomena diatas peneliti merumuskan masalah tentang “Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Adiluwih”.

C. Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Adiluwih.

2) Tujuan Khusus

- 1) Mendapatkan gambaran karakteristik responden pada kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemik covid-19
- 2) Menjelaskan gambaran penilaian dimensi *tangibles* pada Puskesmas Adiluwih
- 3) Menjelaskan gambaran penilaian dimensi *reability* pada Puskesmas Adiluwih
- 4) Menjelaskan gambaran penilaian dimensi *responsiveness* pada Puskesmas Adiluwih
- 5) Menjelaskan gambaran penilaian dimensi *assurance* pada Puskesmas Adiluwih
- 6) Menjelaskan gambaran penilaian dimensi *emphaty* pada Puskesmas Adiluwih

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1) Bagi Responden

Memberikan masukan khususnya dalam pemberian pelayanan keperawatan dimasa pandemik ini.

2) Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan motivasi dan hasil belajar Sebagai sumber pengembangan pengetahuan tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Adiluwih.
- b. Sebagai salah satu acuan atau salah satu referensi dalam mengaplikasikan Kualitas Pelayanan Keperawatan Pada Masa Pandemi Covid-19 yang diperoleh dari proses perkuliahan

3) Bagi Institusi Keperawatan

Memberikan masukan dan kontribusi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di Universitas Muhamaddiyah Semarang dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

4) Bagi Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Adiluwih dalam upaya memberikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selama pandemic covid-19 .

5) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan penelitian ini

E. Bidang Ilmu

Penelitian ini mencakup ilmu manajemen keperawatan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

| No | Nama judul | Metode | Hasil |
|----|---|---|---|
| 1 | Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015 | Penelitian kuantitatif menggunakan desain deskriptif | Menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan |
| 2 | Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang | Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode observasi, kuesioner, wawancara, dokumen dan studi pustaka | Menunjukkan kualitas pelayanan pada puskesmas Bringin termasuk dalam kategori sangat baik . |
| 3 | Kualitas Pelayanan Pusksmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas Tahun 2010 | Penelitian kuantitatif dengan dasar penelitian yaitu survey | Menunjukkan dimensi kualitas pelayanan puskesmas karangdowo dalam kategori baik |