

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Oleh karena itu pembangunan pelayanan kesehatan harus benar-benar terarah kepada masyarakat demi mencapai kesejahteraan dan kesehatan yang optimal. Keinginan setiap orang untuk hidup sehat dan mencapai kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan seperti yang dimaksud dalam Pembukaan Undang - Undang Dasar 1945.

Keperawatan sebagai bagian dari suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Keperawatan sebagai pelayanan atau asuhan keperawatan profesional bersifat humanistik menggunakan pendekatan holistik, dilakukan berdasarkan ilmu keperawatan, berorientasi kepada kebutuhan objektif klien, mengacu pada standar profesional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama (Nursalam, 2002).

Praktik keperawatan merupakan salah satu inti dari berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan yang harus terus menerus ditingkatkan sesuai

dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Penyelenggaraan praktik keperawatan berdasarkan pada kewenangan yang diberikan karena keahlian yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan globalisasi sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan no. 36 tahun 2009.

Departemen kesehatan RI (2005) hasil penelitian Direktorat Keperawatan dan PPNI tentang kegiatan perawat di Puskesmas, ternyata lebih dari 75% dari seluruh kegiatan pelayanan adalah kegiatan keperawatan (Amaludin, 2009). Enam puluh persen tenaga kesehatan adalah perawat yang bekerja pada berbagai sarana atau tatanan pelayanan kesehatan dengan pelayanan 24 jam sehari. Tenaga keperawatan sebagai salah satu komponen utama dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tenaga keperawatan juga memiliki karakteristik yang khas dengan adanya pembenaran hukum dalam melakukan intervensi keperawatan kepada masyarakat dan lingkungannya, apabila hal itu dilakukan oleh tenaga lain dapat digolongkan sebagai tindakan pidana (Undang-Undang Kesehatan no. 36 tahun 2009).

Perkesmas merupakan pelayanan keperawatan profesional yang merupakan perpaduan antara konsep keperawatan dan konsep kesehatan masyarakat. Pelayanan keperawatan profesional tersebut, ditujukan kepada seluruh masyarakat dengan dukungan peran serta aktif masyarakat (Ferry Efendy dan Makhfudli, 2009). Peran serta aktif masyarakat tersebut dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif secara berkesinambungan tanpa mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh dan

terpadu, yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat untuk ikut meningkatkan fungsi kehidupan manusia secara optimal sehingga dapat mandiri dalam upaya kesehatannya (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Keperawatan kesehatan komunitas merupakan praktik promotif dan proteksi kesehatan populasi yang menggunakan pengetahuan atau ilmu keperawatan, sosial dan kesehatan masyarakat (American Public Health Association, 1996 dalam Ferry Efendy dan Makhfudli, 2009). Perawat kesehatan komunitas melakukan advokasi pada tingkat sistim untuk mengubah kesehatan serta harus memahami dan menerapkan konsep di berbagai area. Selain itu, perawat kesehatan komunitas juga harus mengaplikasikan konsep pengorganisasian dan pengembangan komunitas, koordinasi perawatan, pendidikan kesehatan, kesehatan lingkungan, dan ilmu kesehatan masyarakat (Ferry Efendy dan Makhfudli, 2009).

Sampai saat ini profesi perawat memiliki persepsi berbeda di masyarakat. Banyak masyarakat sekarang ini menganggap bahwa perawat hanyalah pembantu dokter, tanpa dokter perawat tidak dapat melakukan tugasnya dengan sempurna, anggapan ini telah menjadi penilaian utama terhadap profesi seorang perawat. Khususnya di Indonesia pandangan terhadap profesi perawat masih belum mendapat anggapan positif, anggapan masyarakat masih keliru tentang profesi seorang perawat yang mungkin dapat disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat terhadap tugas seorang perawat (Sinaga, 2010).

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila

pengguna pelayanan kesehatan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka dapat dipastikan pelayanan kesehatan tersebut tidak efektif dan tidak efisien. Hal terpenting dalam kepuasan adalah persepsi pengguna pelayanan kesehatan, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan penyedia layanan saja atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di Puskesmas berdasarkan bagaimana kinerja dari perawat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas dan kinerja perawat yang memuaskan, maka masyarakat akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan Puskesmas dan akan mendorong pasien untuk tetap memilih tempat tersebut sebagai fasilitas kesehatan yang baik (Pohan, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Desember 2010, didapatkan data jumlah kunjungan ke Puskesmas Kalibawang Kulon Progo dalam dua bulan terakhir adalah sebagai berikut : bulan Oktober berjumlah 1.633 pasien, dan pada bulan November berjumlah 2.598 pasien. Dari data tersebut rata-rata kunjungan perhari kerja adalah berjumlah 75 pasien (Laporan Harian Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kalibawang Kulon Progo). Dari hasil wawancara pada 3 orang pasien yang sedang berobat di Puskesmas Kalibawang mengatakan tugas seorang perawat membantu orang-orang tua yang sudah lanjut usia dan memberikan pengobatan sewaktu tidak ada dokter. Salah satu pasien tersebut mengatakan perawat hanya membantu dokter dalam pemeriksaan di ruang periksa, mempersiapkan alat yang dibutuhkan dokter dalam pemeriksaan tersebut. Dari

hasil wawancara pada petugas kesehatan didapatkan data bahwa perawat sudah memberikan pelayanan keperawatan dengan optimal, namun karena keterbatasan tenaga dan waktu dalam pemberian pelayanan sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Jika persepsi masyarakat masih menganggap bahwa perawat terutama di Puskesmas Kalibawang Kulon Progo masih salah maka akan mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan. Fenomena-fenomena inilah yang menarik bagi peneliti untuk meneliti permasalahan ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang, Kulon Progo?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang, Kulon Progo.

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuainya faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- b. Diketuainya persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat sebagai pelaksana pelayanan keperawatan, sebagai pengelola pelayanan, sebagai pendidik, dan sebagai pembaharu di Puskesmas Kalibawang Kulon Progo
- c. Diketuainya hubungan faktor sikap, pengetahuan, pengalaman, informasi, dan pelayanan kesehatan terhadap persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang, Kulon Progo.
- d. Diketuainya faktor yang paling mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang, Kulon Progo.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi keilmuan, khususnya untuk ilmu keperawatan sebagai penguat atau pendukung bahan pustaka untuk menambah wawasan dan pengetahuan berkaitan dengan

faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Puskesmas Kalibawang Kulon Progo**

Mendapatkan masukan mengenai peran perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat terutama, sebagai bahan koreksi untuk peran perawat yang masih belum optimal di lingkungan masyarakat dan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun kebijaksanaan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan.

### **b. Bagi Ilmu Keperawatan**

Sebagai dasar pengembangan Ilmu Kesehatan Masyarakat yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan.

### **c. Bagi Masyarakat**

Untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang peran perawat di Puskesmas, sehingga masyarakat dapat memahami tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas.

### **d. Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat menambah bahan pustaka bagi pembaca di perpustakaan dan menjadi referensi ilmiah mengenai faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas.

e. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan menambah pengalaman serta keyakinan peneliti atau penulis dan melatih penulis dalam melakukan penelitian, serta memberi pengetahuan tentang peran seorang perawat di Puskesmas.

### E. Keaslian Penelitian

Terdapat beberapa penelitian tentang persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat yang pernah dilakukan yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmatwati Puji Astuti (2009) dengan judul Hubungan Beban Kerja Perawat IGD Dengan Waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Magelang. Penelitian bersifat deskriptif non eksperimental dengan pendekatan cross sectional. Penelitian untuk perawat dilakukan secara total sampling dengan jumlah 16 perawat dan 16 sampel untuk pasien menggunakan teknik kuota sampling. Perawat dan pasien diberi kuesioner, data dianalisis dengan uji statistik korelasi *Kendall's Tau*.

Hasil penelitian ini adalah beban kerja perawat IGD BPK RSUD Kabupaten Magelang dalam kategori berat. Waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat dalam kategori lambat. Ada hubungan antara beban kerja perawat IGD BPK RSUD Kabupaten Magelang dengan waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat menurut persepsi pasien. Dalam

penelitian ini memiliki persamaan dalam meneliti persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan, namun lebih terfokus pada pelayanan kesehatan dan beban kerja perawat di IGD. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut terletak pada variabel yang akan diteliti yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang Kulon rogo.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Santosa (2007) dengan judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota. Jenis penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dengan teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menemukan makna bagi sebuah tema menurut pemahaman responden secara mendalam. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa personil kesehatan atau provider kesehatan dalam sebuah organisasi merupakan fokus dari pada hasil karya organisasi tersebut. Artinya, bahwa personil kesehatan atau provider kesehatan harus mempunyai ciri dan sifat yang melekat pada dirinya.

Dalam Penelitian Heru Santosa ini memiliki persamaan dalam meneliti persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan, namun lebih terfokus pada kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel yang akan diteliti yaitu lebih terfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan

kesehatan. Perbedaan lain dapat dilihat pada analisa data dengan menggunakan analisa data univariat, bivariat dan multivariate.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Riwan Novandi (2009) dengan Judul Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif sebagai metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian. Hasil penelitiannya adalah Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi dan Kesejahteraan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Simalungun Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik secara umum menyatakan penyelenggaraan publik sudah cukup memuaskan. Pada penelitian Riwan Novandi ini memiliki persamaan pada persepsi masyarakat, namun lebih terfokus pada kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terfokus pada peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan. Perbedaan dalam penelitian ini, terletak pada variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan tentang peran perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibawang Kulon Progo.