

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan menjadi bagian penting dalam mencapai kepuasan pasien di Rumah Sakit karena senantiasa kebersamaian pasien selama 24 jam (Wirati, N. P. R., et.al, 2020). Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat dalam melaksanakan layanan keperawatan (Ahmad, 2019). Namun, masih sering dijumpai pasien yang mengeluhkan terkait kinerja perawat, seperti sikap, respon, komunikasi, dan kejelasan informasi dalam memberikan asuhan kepada pasien. Kondisi tersebut membuat pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan keperawatan yang diterima, maka pasien cenderung akan lebih memilih pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Lestari, 2021). Maka dari itu, kinerja yang baik dalam pemberian pelayanan kesehatan menjadi salah satu poin yang sangat penting bagi perawat untuk mencapai kepuasan pasien (Lohige, W., et al, 2023).

Hasil penelitian di beberapa negara terkait kepuasan pasien masih ditemukan hal yang menjadi masalah dalam pencapaian kualitas pelayanan kesehatan. Di India untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sebesar 35%, di Meksiko sebesar 40%, dan di Ghana 47%. Alasan utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di beberapa negara adalah biaya dan akses sebagai penghalang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

(Soumokil et al., 2021). Berdasarkan kemenkes hasil penelitian kepuasan pasien rawat inap tahun 2022, menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien didapatkan hasil responden sebesar 44 responden yang menilai kepuasan pasien kurang baik sebanyak 20 pasien sebesar (45,5%) (kemenkes, 2016), dari 80 orang responden menunjukkan hasil kepuasan dengan kategori puas sebanyak 83,3% sedangkan 16,3% responden, tidak ada responden yang mengatakan tidak puas atau kurang puas (Try Venakontesa, dkk, 2023), Berdasarkan laporan capaian indikator mutu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada tahun 2023 sebesar 86% dimana standar yang seharusnya dicapai adalah 100%. Sedangkan hasil studi pendahuluan di RS Amal Sehat Wonogiri yang dilakukan terhadap 10 pasien rawat inap melalui wawancara terdapat 5 pasien yang menyatakan belum puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perawat Rumah Sakit.

Kinerja perawat dapat dinilai dari kegiatan perawat saat menjalankan suatu tugas serta tanggung jawabnya dalam mewujudkan tugas kerja utama dari profesi perawat untuk instansi kesehatan (Suryani, et al. 2020). Kinerja perawat yang baik menjadi jawaban dari jaminan kualitas kesehatan yang diberikan kepada pasien, Kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang harus didasari oleh kemampuan yang tinggi sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas (Yani et al., 2019). Dengan adanya keprofesionalan dari hasil kinerja perawat akan berdampak dalam

kualitas mutu pelayanan yang baik dan akan meningkatkan citra rumah sakit. Jika dalam kinerja perawat mengalami penurunan maka akan berdampak pada penurunan dalam kepuasan pasien maupun keluarga pasien (Erlina dkk., 2019). Ketidakpuasan pasien timbul karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Prayogi, 2018).

Kinerja perawat mencakup berbagai aspek, mulai dari kompetensi klinis, keterampilan komunikasi, kemampuan dalam menangani tekanan, hingga aspek-aspek etika dan empati dalam pelayanan. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja perawat salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja perawat yaitu kepuasan kerja, kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya (Budhiana, J., 2022). Selain itu, menurut Einurkhayatun, dkk., 2017 dalam Venakontesa.T., et al.,2023). Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja meliputi karakteristik pribadi yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi, dan gaya komunikasi, motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan, organisasi, supervisi, dan pengembangan karir. Pasien yang dilakukan rawat inap akan mendapatkan pelayanan perawat yang komprehensif dari perawat mulai dari kompetensi, pelayanan maupun kinerja yang beresiko menimbulkan ketidakpuasan pasien dikarenakan akan semakin banyak bertemu dengan perawat yang berbeda dan kinerja yang berbeda pula.

Meningkatkan kinerja perawat dapat dilakukan dengan mengukur kinerja perawat. Kinerja dapat diukur dengan melakukan penilaian kinerja

dan melalui survey yang diberikan kepada pasien untuk menilai pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas (Sesrianty, dkk., 2019). Survei kepuasan pasien sangat penting dan harus dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu layanan lain. Keinginan atau kemauan dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat, untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka sumber daya manusia sangat berpengaruh khususnya pada kinerja perawat (Pohan, 2015 dalam Situmorang, Y. S., & Muflihatin, S. K., 2022). Sesuai dengan surat At-Taubah 9:105: *"Dan katakanlah: 'Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.'"* Ayat ini mendorong untuk bekerja dengan baik karena setiap pekerjaan akan dilihat oleh Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang mukmin. Ini relevan bagi perawat untuk memberikan kinerja terbaik dalam pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di latar belakang, Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: Apakah hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri
3. Menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi wahana perkembangan ilmu keperawatan terutama yang berkaitan dengan variabel kinerja perawat dan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi pada mahasiswa untuk referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya

2. Bagi petugas kesehatan

Sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja perawat dalam pelayanan kepada pasien

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dalam kinerja perawat dalam pelayanan kesehatan guna meningkatkan citra baik Rumah Sakit

4. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta informasi bagi responden untuk mengukur kinerja perawat

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna

1.5 Keaslian Tulisan

1. Primadita, Sukmawati Arum (2019)

Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas rawat inap wilayah kerja Kabupaten Nganjuk. Rancangan

penelitian cross sectional dengan jumlah responden 83 perawat yang bekerja di Puskesmas rawat inap wilayah kerja Kabupaten Nganjuk dan 83 pasien rawat inap di Puskesmas rawat inap wilayah kerja Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan teknik purposive sampling. Kinerja perawat sebagian besar sudah baik dengan hasil 55,4% dan tingkat kepuasan pasien sebagian besar sudah puas terhadap pelayanan keperawatan dengan hasil 47%. Hasil uji spearman rank mempunyai p-value 0.002, diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi spearman sebesar 0.338

2. Try Venakontesa, Rasmun, Abdul Kadir (2023)

Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr.

H. Soemarno sosroatmojo tanjung selor kabupater Bulungan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja

perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H.

Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian

menggunakan jenis deskriptif korelasional. Desain penelitian ini

cross sectional. Populasi penelitian seluruh pasien rawat inap di Ruang

Anggrek, Bogenvile, Daisy, dan Anyelir RSD dr. H. Soemarno

Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Teknik

pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive

sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang.

Sebagian besar responden menilai kinerja perawat dalam katagori

baik yaitu sebanyak 63 orang (78,8%), sedangkan kinerja perawat

kataori sangat baik sebanyak 17 orang (21,3%) hasil penelitian terhadap kepuasan pelayanan perawat diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan katagori puas sebanyak 67 orang (83,3%), sedangkan katagori kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kepuasan cukup puas dan kurang puas.

3. Tina Krisnawati, Ngesti W. Utami, Lasri (2017)

Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional dengan jumlah responden sebanyak 38 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner tertutup. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 68,42% responden mempunyai kinerja baik dalam melakukan asuhan keperawatan dan sebanyak 63,16% responden menyatakan sangat puas terhadap kinerja perawat

4. Maria Goreti Luan , Agus Sarwo Prayogi , Atik Badi'ah , Arita Murwani (2018)

Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Tujuan penulisan ini adalah Mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto. Penelitian

dengan metode kuantitatif (non eksperimen) dengan jenis penelitiannya deskriptif korelasi. Dengan pendekatan cross sectional. Besarnya sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 responden dengan menggunakan metode tehnik Purposive Sampling, analisa data menggunakan Korelasi Kendall Tau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja perawat di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto adalah cukup (40,8%), Kepuasan pasien di Ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto dengan kepuasan cukup (39,4%).

5. Yolanda Maweikere, Aaltje Ellen Manampiring, Juwita M. Toar (2021)

Hubungan Beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemebrian asuhan keperawatan di ruang Rawat Inap RSU GMIM pancaran kasih Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Desain penelitian yang digunakan yaitu Deskriptif Analitik dengan pendekatan Cross Sectional Study. Sampel berjumlah 42 Perawat dan 42 Pasien yang didapat dengan menggunakan tehnik Total Sampling. Hasil penelitian uji statistik menggunakan uji Chi-square pada tingkat kemaknaan 95%, didapatkan nilai signifikan $p = 0,000 < \alpha (0,05)$.

6. *The Relation Ship Between Nurse Performance And Inpatient Satisfaction In The Jasmine Room Of Delta Surya Hospital, Sidoarjo.* Marlita Dewi Lestari, Fitria Ningsih (2019)

Penelitian ini bersifat deskriptif korelasional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan kinerja perawat khususnya pada pasien rawat inap. Dengan sampel sebanyak 35 pasien rawat inap di RS Delta Surya Sidoarjo yang berpartisipasi dalam penelitian ini dan dinilai persepsinya terhadap kinerja perawat menggunakan kuesioner Variabel Independen dan tingkat kepuasannya menggunakan Variabel Dependen. Instrumen angket ini menggunakan dua jenis pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif yang masing-masing berjumlah 24 item. Hasil SPSS terlihat nilai Asymp.Sig (2 sisi) sebesar 0,000.

