

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan pusat layanan kesehatan yang kompleks. Dalam UU No. 14 Tahun 2019 pasal 1 menyatakan rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, dan pelayanan gawat darurat merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit. IGD memiliki peran sebagai pintu utama masuknya pasien dalam keadaan gawat darurat (Ali, 2014). IGD memiliki tujuan dalam pelayanan di antaranya adalah menerima, melakukan *triage*, menstabilisasi dan memberikan pelayanan kesehatan akut, termasuk pada pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dalam kondisi kegawatan tertentu (*Australasian Collage for Emergency Medicine, 2014*).

Keterbatasan sumber daya perawat dan tidak berjalannya *triage* di IGD dapat menyebabkan berbagai masalah serius. Keterbatasan jumlah tenaga perawat, alat kesehatan, dan obat-obatan dapat menghambat pemberian pelayanan yang optimal dan menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko kesalahan medis dan mengurangi keselamatan pasien. Selain itu, *triage* yang tidak berjalan efektif berarti pasien tidak dapat diprioritaskan sesuai dengan tingkat kegawatannya. Hal ini dapat menyebabkan pasien dalam kondisi kritis tidak mendapatkan perawatan yang cepat dan tepat, yang berpotensi memperburuk kondisi mereka. Dengan demikian, pelayanan kesehatan di IGD dapat lebih efektif dan efisien, meningkatkan keselamatan dan kepuasan

pasien. Beban kerja perawat yang tinggi, meski tidak terlihat dari luar, sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam menjalankan tugas, yang berdampak langsung pada kepuasan pasien (Werdani, 2016).

Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan kepuasan pasien 44,4% di Sumatra Barat (Riani et al., 2022). Berdasarkan studi pendahuluan di RS Amal Sehat Wonogiri, pada bulan Juni 2024 didapatkan jumlah data pasien yang datang ke IGD dalam satu bulan terakhir di bulan Juni 2024 sebanyak 2.311, pasien yang datang ke IGD tiap harinya mencapai 77 pasien setiap harinya. Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien, 5 orang laki-laki dan 5 orang perempuan. 60% orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada di IGD dari segi keterampilan petugas, prosedur pelayanan, waktu tanggap, dan kenyamanan lingkungan, 40% mengatakan masih ada pelayanan petugas perawat yang kurang memuaskan, waktu tanggap dan kenyamanan lingkungan masih kurang.

Banyaknya tugas perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan sering kali menyebabkan terabaikannya tugas utama mereka. Peningkatan beban kerja dapat berdampak pada *burnout* atau stres kerja, dan ketidakpuasan kerja perawat sehingga berdampak pada keselamatan pasien. Kepuasan kerja staf terlihat dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis mereka, yang dapat dipenuhi melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya (Nursalam, 2017). Jika kinerja perawat sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien berasal dari kualitas pelayanan kesehatan yang baik, yang menciptakan loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut (Gurning, 2018). Kualitas pelayanan adalah kewajiban

penyedia perawatan untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan sebaik mungkin (Imelda Lasa, 2021).

Untuk menyelesaikan masalah kinerja perawat di IGD dan meningkatkan kepuasan pasien, beberapa alternatif solusi yang dapat dipertimbangkan antara lain: 1. Meningkatkan dukungan dan pelatihan dengan memberikan pelatihan rutin dan dukungan emosional kepada perawat untuk mengatasi kelelahan dan stres (*Burnout*). *Burnout* sangat umum di kalangan tenaga kesehatan dan pendidik, yang sering menghadapi tuntutan emosional dan fisik yang tinggi (Labrague et al., 2021). 2. Menambah jumlah tenaga perawat dan memperbaiki ketersediaan alat serta obat-obatan untuk memastikan pelayanan yang optimal; 3. Memperbaiki sistem komunikasi dengan menyediakan pelatihan dan sistem komunikasi yang lebih efektif antara perawat, pasien, dan keluarganya. Komunikasi adalah keterampilan inti dan kompleks yang dibutuhkan oleh semua profesional perawatan kesehatan (HCP), suatu aktivitas yang dipengaruhi oleh sikap, emosi, dan pengetahuan (PH Strachan et al, 2018). Proses komunikasi adalah inti dari praktik keperawatan yang efektif, aman, berpusat pada pasien, dan penuh kasih sayang. Komunikasi antara perawat, pasien, dan keluarga mereka dapat ditingkatkan dengan pendidikan dan pelatihan (C. Bachmann, 2014). 4. Memastikan semua perawat memahami dan mematuhi SOP dengan memberikan sosialisasi yang terus-menerus dan pengawasan ketat. Kristina dkk, (2021) mendefinisikan kepatuhan perawat sebagai tingkat dimana seorang perawat memenuhi atau mengikuti standar dan pedoman dalam pelaksanaan perawatan.; 5. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan mengurangi kebisingan

dan membuat IGD lebih terorganisir untuk mengurangi tekanan pada perawat dan meningkatkan kenyamanan pasien; 6. Menyusun sistem *triase* yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan memastikan penanganan yang cepat dalam kondisi darurat; Ketepatan dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat harus didukung dengan pelaksanaan triage yang benar (Susanti, 2018). Triage merupakan prosedur penting dalam kegawatdaruratan sebagai sistem yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa semua pasien yang berkunjung menerima tindakan sesuai perawatan (Considine et al., 2017). 7. Meningkatkan kolaborasi antara perawat, dokter, dan staf lain melalui pelatihan tim dan komunikasi yang lebih baik; 8. serta mengumpulkan *feedback* dari pasien dan perawat secara rutin untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan kinerja perawat di IGD dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.”

1.2 Rumusan Masalah

Apakah Terdapat Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Kinerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
3. Menganalisis Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam pengembangan ilmu keperawatan yang berkaitan dengan kinerja perawat dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi institusi kesehatan

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan saran bagi pemberi pelayanan kesehatan khususnya pada IGD untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, terutama pada pelayanan keperawatan agar lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat dapat mencapai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajaran pendukung khususnya pada bidang mapendidikan manajemen kesehatan.

3. Bagi responden

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai tingkat pelayanan kesehatan yang bermutu, tepatnya pada pelayananan keperawatan di IGD Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneiti selanjutnya dapat menyelesaikan masalah yang ada pada fasilitas palayanan kesehatan di Indonesia khususnya di IGD, termasuk mengenai kinerja perawat dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di IGD.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian oleh Budi Satrio Brata, Grido Handoko S, Rizka Yunita (2023) Hubungan Kompetensi Dengan Kinerja Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dalam Melaksanakan Triage. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuisisioner. Hasil penelitian ini adalah penerapan konsep triage yang baik diperlukan kesiapan dan peran perawat IGD dalam menangani kondisi kegawatdaruratan. Keberhasilan dalam penangan gawat darurat tidak lepas dari kompetensi perawat. Sehingga terciptanya kinerja dan pelayanan yang baik, efisien, dan bermutu. Persamaan dari penelitian ini adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuisisioner kinerja perawat. Perbedaan

penelitian ini variabel independen yaitu kompetensi sedangkan yang diambil peneliti kinerja perawat dan variabel dependen yaitu kinerja perawat sedangkan yang diambil peneliti kepuasan pasien (Brata, Sriyono, & Yunita, 2023).

2. Penelitian oleh Revisha Ashari Putri, Yasir Haskas, Sriwahyuni (2022) Pengaruh Kinerja Perawat Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD Pengaruh Kinerja Perawat Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD. Penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner untuk meneliti kinerja perawat, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini adalah kinerja perawat yang baik akan membuat klien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan, pada saat perawat melakukan kinerja yang baik dan sesuai harapan klien maka klien akan memiliki persepsi yang baik terhadap rumah sakit dan perawat yang melakukan kinerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Persamaan penelitian ini adalah variabel independen yaitu kinerja perawat dan variabel dependen kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah pada alat ukur yang digunakan pada penelitian ini tidak dijelaskan secara rinci sedangkan yang diambil peneliti adalah alat ukur kinerja perawat menggunakan kuisisioner Nursalam (2017) dan kepuasan pasien menggunakan PSQ-18 (Putri, Haskas, & Sriwahyuni, 2022).
3. Penelitian oleh Rifka E. Rama, Mona Wowor, Lenny Gannika (2019) Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini menggunakan

instrumen untuk mengukur kinerja perawat menggunakan kuesioner yang digunakan oleh Prayogi (2016) yang telah diuji validitasnya dan pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner Prayogi (2016). Hasil penelitian ini adalah Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Didapatkan bahwa semakin baik kinerja perawat, maka kepuasan pasien semakin puas. Sikap peduli terhadap keadaan pasien dan dapat di andalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien, karena pada dasarnya setiap pasien yang membutuhkan perawatan pasti membutuhkan perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang di rasakannya selama menjalani perawatan. Persamaan penelitian ini adalah variabel independen yaitu kinerja perawat dan variabel dependen kepuasan pasien. Sedangkan perbedaannya adalah pada alat ukur yang digunakan pada penelitian menggunakan kuisisioner dari Prayogi (2016) untuk kinerja perawat dan kepuasan pasien, sedangkan yang diambil peneliti adalah alat ukur kinerja perawat menggunakan kuisisioner Nursalam (2017) dan kepuasan pasien menggunakan PSQ-18 (Rama, Wowor, & Gannika, 2019).

4. Penelitian oleh Rika Syafitri, Budi Anna Keliat, dan Harmawati (2020) Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana. Penelitian ini menggunakan instrumen untuk mengukur kepuasan kerja menggunakan kuisisioner kepuasan kerja dan untuk instrument kinerja perawat menggunakan kuisisioner kinerja perawat. Hasil penelitian ini

adalah kepuasan kerja perawat pelaksana berhubungan secara bermakna dengan dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Faktor lingkungan merupakan salah satu faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor lingkungan kerja yang kurang baik disebabkan karena masih adanya keadaan lingkungan yang kotor, hubungan yang tidak harmonis dengan sejawat dan peralatan yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan. Persamaan penelitian ini adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat yaitu menggunakan kuesioner kinerja perawat. Perbedaan pada variabel independen yaitu kepuasan kerja sedangkan yang diambil peneliti kinerja perawat dan variabel dependen kinerja perawat pelaksana sedangkan yang diambil peneliti adalah kepuasan pasien (Syafitri et al., 2020).

