

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja menjadi isu dunia saat ini (WHO, 2006), ditambah dengan penelitian Mrayyan (2006), dengan judul *Jordanian Nurses Job Satisfaction, Patients satisfaction and Quality of Nursing Care*, Vice Dean, Assitent Professor, menunjukkan hasil bahwa kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value 0.002 ($p \text{ value} < 0.05$), dan kualitas pelayanan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan p value 0.249 (> 0.05).

Hasil penelitian Direktorat Keperawatan dan PPNI mengenai kegiatan perawat diketahui bahwa lebih dari 75% dari seluruh kegiatan pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan keperawatan (Depkes, 2005). Masalah umum yang terjadi dalam pelayanan keperawatan adalah kurangnya perawat yang memiliki pendidikan tinggi, banyaknya perawat yang kurang ramah dan kurangnya kesabaran perawat dalam menghadapi pasien (Wahyudi dan Arrum, 2014).

Pelayanan perawat dalam hal ini pelayanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu image atau citra rumah sakit itu sendiri. Beberapa contoh kasus terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu mengenai kinerja perawat (Zuhriana, dkk., 2012). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang antara lain faktor

lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009).

Mengingat pelayanan kesehatan yang begitu penting bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Namun untuk memberikan mutu pelayanan kesehatan yang optimal, rumah sakit memerlukan tenaga-tenaga kesehatan yang produktif dalam bekerja. Tenaga-tenaga kesehatan tersebut yakni dokter, perawat, bidan, apoteker, fisioterapi dan tenaga kesehatan lainnya (Tomey, 2006 cit Satria. Sidin dan Noor, 2013)

Rumah sakit termasuk juga puskesmas merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa kesehatan. Sebagai suatu industri jasa maka rumah sakit tentunya juga harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan suatu produk jasa yang bermutu atau berkualitas. (Yoga, 2007). Apabila rumah sakit termasuk juga puskesmas tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak baik petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Pengguna atau pelanggan juga akan ikut dirugikan karena berkurang atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu apalagi bagi masyarakat yang tidak mampu untuk memilih rumah sakit lain sesuai dengan keinginannya. Kemampuan rumah sakit termasuk juga puskesmas dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan

konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Khairani, 2010).

Adapun untuk mencapai kepuasan yang maksimal dari pasien, maka Poli Umum Puskesmas Masaran 1 Sragen merumuskan visinya “Menjadi puskesmas idaman bagi masyarakat Masaran dan sekitarnya”. Untuk mencapai visi tersebut maka disusunlah misi yaitu :

1. Memberi pelayanan yang bermutu kepada semua lapisan sesuai standar profesi/ prosedur.
2. Mengusahakan tenaga kesehatan yang berkualitas sesuai standar melalui diklat secara berkelanjutan.

Dari misi di atas maka disusunlah strategi Poli Umum Puskesmas Masaran 1 Sragen diantaranya adalah peningkatan kompetensi SDM, peningkatan mutu pelayanan dengan meningkatkan kinerja perawat, staf dan peningkatan kepuasan pasien. Dari visi, misi dan strategi tersebut di atas terlihat komitmen rumah sakit terhadap mutu SDM dan mutu pelayanan yang akan menunjang kepuasan pasien.

Menurut studi pendahuluan dengan melakukan wawancara dengan 10 pasien tentang penilaian kinerja perawat. 4 orang menjawab kinerjanya kurang ramah, 2 orang menjawab perawat terlihat sering gosip atau berbicara sendiri sehingga pelayanan agak lama, dan 4 orang menyatakan kinerjanya baik, sedangkan untuk tingkat kepuasan 6 orang menjawab puas, dan 4 orang menjawab tidak puas dikarenakan lamanya pelayanan saat antri.

Oleh sebab itu, untuk melihat kinerja perawat di mata pasien dan juga kepuasan pasien maka peneliti mengambil judul “hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Kinerja perawat di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen
3. Ada tidaknya hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang mengenai hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen, maka ada beberapa tujuan yang akan dicapai diantaranya :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan kinerja perawat di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen.
- b. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen.
- c. Untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Masaran I Sragen.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis dan teoritis berupa :

1. Manfaat Praktis

a. Puskesmas Masaran

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen Poli umum Puskesmas Masaran dalam memfasilitasi karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan maksimal terhadap pasien terutama pasien rawat jalan rangka dapat memuaskan pasien yang memeriksakan diri di Poli Umum Puskesmas Masaran.

b. Bagi Perawat

Diharapkan adanya peningkatan kinerja perawat terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien

mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan merasa puas atas kinerja pelayanan perawat tersebut.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan dasar penelitian lanjutan dalam meningkatkan kinerja perawat sehingga bisa meningkatkan pula mutu pelayanan dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien atau konsumen.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi

Dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi institusi dalam menentukan sikap dan tindakan dalam meningkatkan kinerja perawat dan juga meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian lain yang sejenis.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan pada penelitian yang terdahulu yang terkait dengan hubungan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien adalah :

1. Zuhriana, dkk. , (2012) dengan judul *Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bula Kabupaten Seram Bagian Timur*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin Makasar.

Jenis penelitian adalah *penelitian kuantitatif*, dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel berjumlah 34 orang, yang ditarik menggunakan *metode total sampling*. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan tenaga perawat menggunakan kuesioner, sementara data sekunder berasal dari bagian kepegawaian rumah sakit. Selanjutnya, data diolah menggunakan program *Microsoft Excel 2007* dan *SPSS*. Data yang telah diolah dan dianalisis tadi kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Hasil penelitian menunjukkan, ada hubungan antara pengetahuan, motivasi, dan disiplin kerja dengan kinerja perawat di unit rawat inap RSUD Bula dengan nilai p masing-masing 0,021, 0,019, 0,034.

Persamaan yaitu mengamati variabel penelitian kinerja perawat.

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu tidak mengamati variabel penelitian kepuasan kerja, tempat, waktu, dan karakteristik responden.

2. Satria. Sidin dan Noor, (2013) dengan judul *Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat dalam mengimplementasikan Patient Safety di Rumah Sakti Universitas Hasanuddin Tahun 2013*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasinya adalah seluruh perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit RS Universitas Hasanuddin. Jumlah keseluruhan perawat pelaksana di instalasi rawat inap adalah 64 orang. Sampel penelitian diambil dengan teknik *sampling jenuh* karena jumlah

populasinya yang relatif kecil. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi semakin baik kinerja perawat tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak adanya hubungan beban kerja dengan kinerja perawat dalam mengimplementasikan *patient safety*.

Persamaannya yaitu variabel penelitian kinerja perawat

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu tidak mengamati beban kerja, tempat, waktu, dan karakteristik responden.

3. Rahadi Fitri Nova, (2010) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik proportional random sampling. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer SPSS 11.5. Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara

keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat gap/ tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Persamaan yaitu sama-sama mengamati variabel penelitian kepuasan pasien.

Perbedaan penelitian di atas adalah tidak mengamati kualitas pelayanan tempat, waktu, dan karakteristik responden. .