

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit, dengan segala fasilitasnya, diharapkan dapat membantu pasien mendapatkan kesehatan yang lebih baik dan mencapai kesembuhan yang optimal, baik fisik, psikologis, maupun sosial. Rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasien berdasarkan standar kualitas yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, bahkan melampaui mereka, sehingga pasien puas dan meningkatkan kepercayaan mereka (Simamora dkk, 2019).

Pelaksanaan tugas fisik atau material (non-fisik) memengaruhi kinerja perawat. Penilaian adalah upaya untuk menemukan, mengukur (menilai), dan mengelola pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pengukuran kinerja harus dilakukan untuk mendeskripsikan semua pekerjaan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Punef dkk, 2022). Oleh karena itu, pasien akan merasa puas dengan perawatan yang diberikan oleh perawat yang handal, mandiri, dan professional. Oleh karena itu, pasien akan membentuk kesan unik tentang bagaimana mereka ditangani sejak mereka datang ke rumah sakit hingga mereka pulang. Pengalaman pasien di rumah sakit dipengaruhi secara langsung oleh kinerja perawat (Rama dkk, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rama dkk, (2019) yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, didapatkan sebanyak 49 (87,5%) responden menyatakan kinerja perawat baik dan puas dengan pelayanan perawat, 18 (47,4%) responden menyatakan kinerja perawat kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan perawat. didapatkan bahwa nilai  $p$ -value (0,000) <  $\alpha$  0,05. Berlandaskan analisa bivariat hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado (Rama dkk, 2019).

Pelayanan kesehatan dan kinerja perawat memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi. Kinerja perawat yang optimal merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perawat dengan kinerja baik mampu memberikan asuhan keperawatan yang maksimal kepada pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencapai hasil kesehatan yang lebih baik (Ananda dkk, 2023). Kualitas kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan di dedikasi sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor motivasi, faktor internal dan faktor eksternal (Iqbal dkk, 2020).

Kinerja perawat yang baik merupakan kunci dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien, baik yang sakit maupun yang sehat. Perawat dengan kinerja tinggi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Wisuda & Putri, 2019). Sebaliknya, kinerja perawat yang buruk dapat menghambat profesionalisme perawat di masa depan. Seorang perawat perlu mengikuti langkah-langkah yang terstruktur dan sistematis berdasarkan proses yang terpadu, meliputi pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Hal ini diperlukan agar perawat memiliki keunggulan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien (Wijaya & Febiana, 2023).

Kinerja perawat yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas kepuasan pasien. Kinerja yang baik terlihat ketika perawat mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya dalam memberikan perawatan sesuai dengan standar dan kebutuhan pasien, menyelesaikan masalah keperawatan dengan benar dan efisien, menggunakan alat-alat medis dengan benar, serta mengikuti protokol yang berlaku. Selain itu perawat juga mampu menganalisis penyebab masalah keperawatan pasien dengan teliti. Sebaliknya, kinerja perawat yang buruk dapat terlihat ketika perawat tidak memberikan penjelasan tentang prosedur medis sebelumnya, menyebabkan pasien merasa cemas dan bingung. Perawat yang menggunakan istilah medis kompleks saat berkomunikasi dengan pasien membuat pasien tidak memahami instruksi yang diberikan. Selain itu, perawat yang tidak

mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan terlihat terburu-buru menunjukkan kinerja yang buruk (Aprilianti, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Palupi dkk, (2023) yang berjudul Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pemenuhan Kebutuhan Kebersihan Pribadi di RS Kanker Dharmais dengan responden 112 orang pasien. Didapatkan sebanyak 79 (70,5%) responden menganggap perilaku caring perawat baik, sementara itu responden yang menganggap perilaku caring perawat kurang baik sebanyak 33 (29,5%). Hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value*=0,000, pada  $\alpha = 0,05$  ( $p < \alpha$ ) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pemenuhan personal hygiene. Hasil analisis juga diperoleh nilai OR = 6,3 artinya perilaku caring perawat yang kurang baik berisiko 6,3 kali lebih besar untuk menyebabkan ketidakpuasan pada pasien dibanding perilaku caring perawat baik. (Palupi dkk, 2023).

Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat diandalkan sebagai pengendali sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun pada kenyataannya, kinerja perawat menjadi tantangan dalam semua aspek layanan keperawatan. Kinerja perawat dinilai berdasarkan pelayanan yang mereka berikan kepada pasien, yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Venakontesa dkk, (2023) yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dengan responden 80 orang pasien didapatkan bahwa 63 (78,8%) responden memiliki kinerja baik dengan kepuasan puas, 17 (21,3%) responden memiliki kinerja perawat sangat baik dengan kepuasan puas. Berlandaskan analisa bivariat, hubungan kinerja dengan tingkat kepuasan pasien hasil uji statistik *Fisher Exact* diperoleh nilai ( $p=0,001$ ) maka disimpulkan ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan (Venakontesa dkk, 2023).

Memusatkan perhatian pada rencana tindakan adalah hal penting di mana perawat dapat mengenali kelemahan dan kekuatan untuk kesiapan karier mereka di masa depan. Tujuan dari penilaian terdiri dari *performance improvement, compensation adjustment, placement decision, training and development needs, career planning and development, staffing process deficiencies, informational inaccuracies and job-design errors* (Putri, 2020).

Untuk mengukur kepuasan pasien, seperti sistem pengelolaan keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan analisis pelanggan yang tidak lagi menggunakan layanan (*lost customer analysis*) (Hanifah dkk, 2021). Adapun berbagai faktor memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit, mutu pelayanan, aspek emosional, harga, biaya, karakteristik produk, lokasi, fasilitas, citra rumah sakit, desain visual, suasana, dan komunikasi dengan perawat (Mubyl, 2020).

Tingkat kepuasan pasien yang diukur setelah membandingkan kualitas layanan yang diterimanya dengan harapannya disebut kepuasan pasien. Dalam perbandingan ini, pasien melihat kinerja layanan yang diberikan dan ekspektasi. Hasil perbandingan ini dapat membuat pasien senang atau puas atau kecewa atau tidak puas (Natawirarindry dkk, 2022). Pasien mengatakan bahwa kinerja perawat telah memenuhi mereka. Mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena perawat ramah, peduli, dan responsif dalam memberikan asuhan perawatan. Namun, ada juga pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan karena mereka harus menunggu terlalu lama untuk menerima perawatan dan merasa kurang diperhatikan oleh perawat (Rama dkk, 2019).

Ketika perawat memberikan pelayanan kepada pasien, terutama dalam konteks perawatan di rumah sakit, kepuasan pasien bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan atau standar yang diinginkan, pasien dan keluarganya mungkin akan menyampaikan keluhan sebagai bentuk

reaksi terhadap ketidakpuasan mereka. Keluhan tersebut mencerminkan ketidakpuasan pasien dan keluarga terhadap layanan yang diterima. Akibatnya, ketidakpuasan ini dapat mengurangi minat pasien atau pelanggan untuk menggunakan layanan perawatan yang tersedia (Punef dkk, 2022).

Teori harapan kinerja, juga dikenal sebagai teori prestasi, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien bergantung pada seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Pasien akan merasa puas jika layanan memenuhi harapan mereka, tetapi jika tidak, mereka akan merasa tidak puas, atau memiliki tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien dapat berkurang karena beberapa pasien cenderung tidak melihat perbedaan ini (Venakontesa dkk, 2023). Oleh karena itu tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Mempelajari pengalaman pasien tentu dapat profesional layanan kesehatan memahami bagaimana layanan diberikan kepada pasien dan meningkatkan kepuasan pasien (Maryana, 2022). Menurut keputusan menteri kesehatan (Kepmenkes) Nomor 129 Tahun 2008, standar pelayanan minimal rumah sakit, indikator standar kepuasan pelanggan di pelayanan rawat inap idealnya harus lebih dari 90%.

Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui 5 dimensi kualitas layanan yang dimengerti oleh penyedia layanan dan dapat direalisasikan. Ini merupakan tanggung jawab bagi penyedia layanan, karena sering kali muncul hambatan-hambatan dari pihak konsumen akibat pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka. Salah satu teori yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah teori Servqual, yang menilai kualitas layanan dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kejaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Marzuq, 2022).

Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan atas 5 dimensi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natawirarindry dkk (2022) yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah

Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa hasil terkait dimensi (*tangibility*) atau bukti fisik ditemukan bahwa 65 responden (72,2%), menilai ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao tertata rapi, bersih, dan nyaman dalam kategori baik. Selanjutnya terkait dimensi perhatian (*empathy*) ditemukan bahwa 6 responden (6,7%) memilih sangat baik pada pertanyaan terkait waktu yang diluangkan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien.

Selanjutnya terkait dimensi jaminan (*Assurance*) ditemukan bahwa 11 responden (12,2%) memilih sangat baik pada jasa layanan Rumah Sakit Umum Elim Rantepao di kemudian hari. Selanjutnya terkait dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terkait penerapan sikap perawat yang baik, ramah, dan sopan terhadap pasien 17 responden (18,7%) memilih sangat baik. Selanjutnya terkait dimensi handal (*reability*) pada kesesuaian prosedur pemberian obat yang dilakukan perawat yang memilih sangat baik 29 responden (32,9%) (Natawirarindry dkk, 2022).

Menurut Undang-Undang RI No. 38 tahun 2009 setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, dan terjangkau. Dengan kata lain, layanan Kesehatan yang diberikan kepada Masyarakat harus berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan medis individu (Peraturan Presiden Tentang Jaminan Kesehatan, 2018). Pelayanan yang memenuhi harapan pasien akan menghasilkan kepuasan pada pasien, tetapi jika sebaliknya, pasien akan kehilangan kepercayaan pada pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien dan berpotensi mengurangi keuntungan yang diperoleh oleh rumah sakit. Kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan dalam sektor kesehatan, karena layanan tersebut menjadi faktor penentu dalam pemeliharaan kesehatan (Mardijanto dkk, 2020). Pasien akan merasa puas apabila layanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, sedangkan ketidakpuasan akan dirasakan jika layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka (Lohige dkk, 2023).

Kualitas suatu layanan yang dianggap baik oleh pasien dapat diukur dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pasien, berdasarkan penilaian pasien terhadap layanan yang diterima, termasuk tingkat kepuasan atau ketidakpuasan, serta durasi pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ariadi & Juliadi (2023) yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Banjarmasin didapatkan hasil 36 (65,5%) merasa cukup dengan kinerja perawat, 1 (1,8%) merasa kurang dengan kinerja perawat didapatkan bahwa 48 (87,3%) responden merasa cukup puas dalam pelayanan perawat, 7 (12,7) responden merasa puas dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil uji statistik *Spearman Rank* menunjukkan  $p\text{-value}=0,001 < \alpha,05$  dengan nilai  $r = 0,426$  artinya ada hubungan kinerja perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien (Ariadi & Juliadi, 2023).

Peran perawat sebagai edukator dalam memberikan pendidikan kepada pasien menunjukkan potensinya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, memperbaiki kualitas hidup, memastikan kelangsungan perawatan, mengurangi insiden komplikasi penyakit, meningkatkan kepatuhan terhadap rencana perawatan kesehatan, menurunkan kecemasan pasien, dan memaksimalkan kemandirian dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Pendidikan kesehatan kepada pasien bertujuan untuk mempertahankan kondisi sehat, meningkatkan kesehatan, serta mencegah penyakit dan komplikasi (Mangembulude dkk, 2020).

Berdasarkan undang-undang keperawatan, secara umum fungsi perawat dibedakan menjadi tiga, yaitu fungsi independen yang merupakan tindakan mandiri keperawatan yang berbasis pada ilmu keperawatan, fungsi dependen yang melibatkan tindakan perawatan dalam konteks tindakan khusus yang menjadi wewenang dokter seperti pemberian suntikan, dan fungsi interdependen di mana perawat bekerja sama dengan tim kesehatan lainnya (Purwadi dkk, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit MH. Thamrin Cileungsi pada tanggal 3 April 2024 dengan metode wawancara pada

10 pasien di ruang rawat inap Topaz, didapatkan hasil bahwa 5 orang pasien puas dengan kinerja perawat saat perawat sopan, berpakaian rapi, dan melakukan tindakan dengan hati-hati, dan 5 orang pasien merasa tidak puas dengan kinerja perawat jika perawat jutek dan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di rawa inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi?”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dapat dijelaskan kinerja perawat merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non-fisik/non-material. Penilaian kinerja merupakan usaha mengidentifikasi, mengukur dan mengelola pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja di lingkungan suatu organisasi/Perusahaan. Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengidentifikasi pekerjaan yang dilaksanakan pekerja dapat menjajaki dan mendeskripsikan segala sesuatu yang dikerjakan selama waktu tertentu. Sebagai hasilnya, pasien akan membentuk kesan tersendiri tentang bagaimana mereka ditangani mulai dari kedatangan hingga kepulangan dari rumah sakit. Kinerja perawat memiliki dampak langsung pada pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kepemimpinan, kondisi lingkungan kerja, dan faktor lainnya. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pasien, seperti sistem pengelolaan keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan analisis pelanggan yang tidak lagi menggunakan layanan. Salah satu teori yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori Servqual, yang menilai kualitas layanan dari 5 dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kejaminan dan empati.

Berdasarkan penjelasan di latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah apakah ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Diketahuinya hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1.3.2.1 Mengidentifikasi distribusi frekuensi kinerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi.

1.3.2.2 Mengidentifikasi distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi.

1.3.2.3 Menganalisis hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

1.4.1.1 Meningkatkan mutu sumber daya manusia di sektor keperawatan sebagai penyedia layanan, terutama dalam kinerja keperawatan.

1.4.1.2 Memberikan pengetahuan mengenai kinerja perawat sebagai langkah yang perlu terus-menerus diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien atau masyarakat.

#### **1.4.2 Bagi Perawat**

1.4.2.1 Memperluas pemahaman sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pribadi perawat dalam perannya sebagai penyedia perawatan.

1.4.2.2 Menyampaikan kesadaran kepada perawat mengenai kinerja perawat sebagai faktor peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

1.4.2.3 Memahami setiap isu yang muncul dalam layanan keperawatan, terutama sejauh mana kepuasan pasien terhadap kinerja perawat, dan mencari opsi solusi yang memungkinkan.

### **1.4.3 Bagi Pasien**

1.4.3.1 Untuk memperoleh layanan Kesehatan yang lebih baik, terutama dalam pelaksanaan kinerja perawat dengan kepuasan pasien dalam Tindakan keperawatan.

1.4.3.2 Untuk memperoleh rasa lebih nyaman, puas dan senang berada di fasilitas Kesehatan Rumah Sakit

### **1.4.4 Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan koleksi Pustaka karya ilmiah tentang Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS MH Thamrin Cileungsi.