

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia, berpedoman pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN), dimana pengelolaannya diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung guna menjamin tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (Peraturan Presiden No.72 tahun 2012).

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Kompetensi dan kinerja sangat mempengaruhi kepuasan pasien, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004). Kesehatan merupakan suatu faktor yang sangat mutlak diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia, sehingga dewasa ini banyak dijumpai layanan jasa kesehatan, contohnya adalah rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan salah satu mata rantai pelayanan kesehatan yang padat ilmu, padat karya, padat teknologi dan padat modal. Berdasarkan Undang-undang No. 44 tahun 2009 Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan per orangan secara paripurna, yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Ketersediaan SDM rumah sakit harus disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (UU No.44 tahun 2009)

Keputusan Menteri Kesehatan No.647/2000 Tentang Registrasi dan Praktek Keperawatan mengukuhkan perawat sebagai salah satu profesi di Indonesia. Dengan demikian kualitas kompetensi dan kinerja perawat semakin dituntut untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pelaksanaan kerja perawat sebagai profesi yang mengemban tanggung jawab yang besar, menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan diterapkan pada asuhan keperawatan sesuai dengan kode etik profesi (Kepmenkes No. 647, 2000).

Pasien adalah konsumen dari sebuah rumah sakit, oleh karena itu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien akan membantu pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Usaha pendefinisian dan pengukuran kualitas telah semakin banyak dilakukan. Untuk produk berupa barang, konsumen dapat secara mudah mengukur dan menilai kualitas produk sebuah barang dengan melihat bentuk, warna, dan kemasan, akan tetapi pada pengukuran kualitas jasa sulit untuk diterapkan cara yang sama,

Setiap pasien memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan optimal seperti yang tertera dalam UU RI No.36 tahun 2004 kesehatan dan rumah sakit bagian keempat tentang hak pasien pasal 32 yaitu, memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi (UU RI No.36, 2004).

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kesan yang dia terima dari hasil suatu kinerja maupun fasilitas yang tersedia. Demikian halnya dengan pelayanan kesehatan setiap pasien mengharapkan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Kepuasan pasien merupakan suatu proses yang dapat dicapai apabila unsur-unsur yang terdapat di unit pelayanan kesehatan memiliki kemampuan yang baik. Sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang baik adalah dasar yang perlu dimiliki untuk dapat memberikan keuntungan-keuntungan yang dapat dinikmati pasien dalam bentuk kepuasan (Ririn, 2007).

Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya, pihak/unit pelayanan kesehatan mulai dari pimpinan, staf/pegawai wajib mengerti dan menghayati apa yang menjadi harapan pasien dan keluarganya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mereka, maka dengan sendirinya mereka akan yakin dan percaya pada

unit pelayan kesehatan yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit pelayanan kesehatan perlu memahami kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan dan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Saludung, 2007).

Kepuasan terhadap pelayanan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, (Wibowo, 2012). Kompetensi perawat pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian dan perilaku pekerja akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik sehingga akan menciptakan kepuasan untuk pasiennya (Siagian, 2007).

Kinerja petugas suatu rumah sakit sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit. Umumnya masalah pelayanan sebuah rumah sakit terkait dengan kualitas sumber daya manusia

(tingkat kinerja) pada rumah sakit tersebut. Demikian juga halnya dengan kualitas tenaga keperawatan yang memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kompetensi dan kinerja perawat akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga jika banyak pasien/ keluarga yang tidak puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan, maka akan berdampak terhadap kualitas mutu pelayanan rumah sakit. Namun sebaliknya semakin besar persentase kepuasan dari penerima jasa pelayanan, maka RS tersebut akan menjadi tempat rujukan utama bagi masyarakat dalam meminta pertolongan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut Susatyo, (2012) menarik kesimpulan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan dengan kata lain rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna kepada setiap para pelanggan/pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatannya.

Pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dengan kompetensi dan kinerja yang baik serta profesional di rumah sakit secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat menimbulkan rasa kepuasan terhadap pasien yang

menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut. Pencapaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik itu kompetensi dan kinerja petugas, maka pasien akan menjadi loyal kepada rumah sakit. Pasien atau dengan kata lain adalah konsumen merupakan salah satu faktor terpenting dalam pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yudistira dan Siwantara (2012) menyebutkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Sulistyarningsih (2009) bahwa kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyanti (2013) dapat dikatakan bahwa motivasi dan kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RSUD Dharma Usadha.

Rumah Sakit Seto Hasbadi merupakan salah satu Rumah Sakit milik Organisasi Sosial Kota Bekasi yang bermula dari RSIA sekarang menjadi rumah sakit tipe D sejak 2006, dinaungi oleh PT Wijaya Kusuma Suk Islam. Rumah Sakit ini telah terdaftar sejak 00/00/0000 dengan Nomor Surat ijin 445.1/3322/YANKES/IX/2013 dan Tanggal Surat ijin 23/09/2013 dari Walikota dengan sifat tetap.

Banyaknya permasalahan di pelayanan yang terkait dengan kualitas SDM keperawatan mendorong penulis untuk mengambil topik penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di RS ini,

penulis mencoba melakukan survey pendahuluan dengan penyebaran kuesioner kepada 20 orang pasien secara acak di RS Seto Hasbadi. Dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap tersebut. Dari hasil survey pendahuluan tersebut didapatkan bahwa 12 orang (60%) jumlah pasien menyatakan bahwa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan didapatkan juga bahwa 2 orang (10%) jumlah pasien menyatakan bahwa mereka belum merasa puas dan tidak akan melakukan kunjungan kembali, 3 orang (15%) menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 2 orang (10%) pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien dan 1 orang (5%) pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul analisis kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap rumah sakit Seto Hasbadi.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih rendahnya kompetensi perawat yang meliputi *knowledge*, *skills*, dan *attitude*.
2. Masih rendahnya kinerja perawat terhadap kepuasan pasien.
3. Masih rendahnya kepuasan pasien.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap rumah sakit Seto Hasbadi. Penelitian ini dilakukan pada pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi ?
2. Apakah kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi ?
3. Apakah kompetensi dan kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Menganalisis kompetensi dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

2. Tujuan Khusus Penelitian

- a. Menganalisis kompetensi kerja perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

- b. Menganalisis kinerja tenaga perawat terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap RS Seto Hasbadi.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Pihak Rumah Sakit/Pelayanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan gambaran untuk menyusun strategi sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawainya sehingga tidak terjadi penurunan kinerja perawat yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

2. Pengembangan Keilmuan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.