

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit pada masa kini merupakan salah satu industri jasa pelayanan kesehatan yang mempunyai banyak tuntutan baik dari konsumen maupun tuntutan dari segi minimalisasi pembiayaan (Drain, 2001). Setiap rumah sakit diharapkan mampu memenuhi semua tuntutan tersebut agar dapat bersaing secara sehat dalam merebut pangsa pasar industri pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut (Wahyudi dkk, 2005).

Kinerja perawat dapat diukur dari pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan puas atau tidak puas. Semakin lamanya perawat bekerja semakin banyak pengalaman yang didapat. Dengan adanya kinerja perawat yang baik diberikan kepada pasien maka pasien akan merasa senang dan ingin kembali kerumah sakit tersebut serta dapat merekomendasikan rumah sakit tersebut ke keluarga atau ke temannya.

Kepuasan pasien terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu produk.

Selanjutnya harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya. Jika harapan lebih rendah atau sama dengan apa yang diterima, maka pelanggan akan merasa puas, dan sebaliknya. Kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan dapat memenuhi harapannya terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima dari berbagai aspek yaitu: kemudahan dalam mendapatkan perawatan, tenaga kesehatan yang kompeten dan terampil, kebebasan dalam memilih dokter, pengobatan yang sesuai, tenaga kesehatan memberikan penjelasan tentang kondisi dan pengobatan atau perawatan, sikap tenaga kesehatan yang menghargai dan penuh perhatian, sikap tenaga kesehatan yang profesional, kondisi klien menjadi lebih baik setelah mendapatkan perawatan (Oerman, 1990).

Berdasarkan hal tersebut diatas maka klien mendefinisikan harapannya lebih besar terhadap mutu pelayanan keperawatan dari pada yang mereka terima dari perawat meliputi: 1) Penampilan seperti kerapian berpakaian perawat seperti menggunakan atribut yang lengkap; 2) Cara kerja perawat yang cepat dan segera; 3) Tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien; 4) Ketepatan waktu pelayanan dalam menangani pasien; 5) Komunikasi perawat yang efektif kepada pasien (Tjiptono & Chandra, 2005). Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh kinerja perawat.

Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".(Hasibuan,2001). Kinerja perawat sendiri dapat dinilai dengan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempengaruhi kepuasan klien. (Sedarmayanti, 2001).

Kepuasan pasien dan kualitas kinerja perawat salah satu faktor penentu sehingga klien ingin kembali ke rumah sakit untuk pelayanan yang lainnya. Dengan demikian kinerja perawat dan kepuasan klien menjadi hal yang penting dalam persaingan industri pelayanan jasa kesehatan dikarenakan Siloam Hospitals merupakan salah satu rumah sakit swasta yang sering dijadikan sebagai rujukan.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi terutama dibidang kesehatan menuntut seorang perawat untuk dapat meningkatkan terus profesionalisme bekerja dan mengembangkan diri seperti menjadi perawat endoskopi karena semakin banyak pasien yang mengalami penyakit pada saluran pencernaan diharapkan agar perawat mampu bersaing dengan perawat endoskopi di rumah sakit lainya dengan selalu mengikuti pelatihan untuk menambah ilmu serta meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan dan kepuasan pasien.

Perawat endoskopi harus memiliki sertifikasi endoskopi minimal perawat yang sudah bekerja di bagian endoskopi dan pernah mengikuti pelatihan endoskopi sebelum nya. Perawat senior lebih banyak pengalaman dan ilmu yang didapat di ruang endoskopi dibandingkan dengan perawat junior. Perawat senior dapat menjadi asisten dokter dan melakukan tindakan-tindakan teraupetik sesuai dengan lama masa kerja di ruang endoskopi, sedangkan perawat junior hanya melihat persiapan dan tindakan endoskopi sampai mendapatkan sertifikasi.

Pelayanan endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta sering mendapat komplain. Pasien menginginkan pelayanan yang cepat untuk menangani penyakit nya. Perawat junior yang belum berkompeten mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sehingga dapat mempengaruhi puas dan tidak puas.

Penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Pemerintah kelas A di Surabaya tahun 2001, dengan menggunakan 100 orang pasien rawat inap menunjukkan bahwa 50% mengatakan puas terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan; 25% cukup puas 25% dan tidak puas sebesar 25%. Penelitian tersebut juga memberikan informasi bahwa keluhan utama pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah kurangnya komunikasi perawat (80%), kurang perhatian (66,7%) dan kurang ramah (33,3%).

Data dari Quality Of Risk Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta pada bulan Juli sampai September 2012 didapatkan tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat endoskopi yaitu sebanyak 63,2% dari 190 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 36,8% menyatakan puas. Pada bulan Agustus sebanyak 65,8 % dari 167 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 34,1 % menyatakan puas. Bulan September sebanyak 66,6% dari 153 responden menyatakan tidak puas dan 33,3% menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Hal ini tentu saja merupakan hal penting yang berimplikasi cukup besar terhadap mutu pelayanan rumah sakit karena tanpa program peningkatan mutu yang optimal lambat laun mutu pelayanan akan menurun. Klien sebagai konsumen jasa pelayanan juga akan berpindah ke rumah sakit lain untuk mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan (Hermansyah, 2005). Dengan demikian perlu dilakukan penelitian tentang kinerja di Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta melalui penelitian tentang hubungan antara kinerja perawat terhadap kepuasan klien di ruang endoskopi.

## **B. Rumusan Masalah**

Perawat endoskopi telah memiliki standar prosedur pelayanan di ruang endoskopi. Semua perawat telah mengetahui standar tersebut dan menerapkannya dalam pelaksanaan pemberian pelayanan langsung kepada pasien seperti cara persiapan pasien endoskopi, prosedur sebelum dilakukan tindakan endoskopi dan dilakukannya tindakan endoskopi. Tetapi masih ditemukan keluhan atau komplain terhadap pelayanan. Harapan klien mendapatkan pelayanan yang cepat. Dengan demikian tampak bahwa pelayanan keperawatan yang selama ini diberikan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta masih kurang sesuai dengan harapan klien sehingga dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini: “Adakah Hubungan Kinerja Perawat Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Endoskopi Siloam Hospital Kebon Jeruk Jakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum**

Mengetahui hubungan kinerja perawat dan kepuasan pasien di ruang endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengidentifikasi penampilan (Tangible) perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruangan endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk
- b. Mengidentifikasi cara kerja (Reliability) perawat yang cepat dan tingkat kepuasan pasien di ruangan endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk
- c. Mengidentifikasi tanggung jawab (Responsiveness) perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruangan endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta.

- d. Mengidentifikasi waktu pelayanan yang tepat (Assurance) perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta.
- e. Mengidentifikasi komunikasi (Empathy) perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta.
- f. Mengidentifikasi hubungan kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk Jakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian.**

##### 1. Bagi Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit untuk bahan pembinaan kinerja perawat dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan asuhan keperawatan yang berdampak pada kepuasan pasien.

##### 2. Bagi Fakultas Universitas Esa Unggul

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi mengenai pentingnya peningkatan mutu kinerja perawat dan melakukan langkah-langkah pengembangan dan bimbingan untuk perawat agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Serta diharapkan dapat menambah bahan referensi kepustakaan yang ada, sehingga dapat bermanfaat bagi yang membaca.

##### 3. Bagi peneliti

Dapat memberikan pengalaman berharga bagi peneliti yang tidak diperoleh di bangku kuliah sehingga di harapkan dapat berguna pada waktu terjun ke masyarakat nantinya. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk

penelitian selanjutnya tentang hubungan kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang endoskopi Siloam Hospitals Kebon Jeruk.