

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis. Mempunyai fungsi utama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan serta sebagai tempat penelitian berdasarkan surat keputusan (Aditama, 2008).

Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan. Tenaga keperawatan sebagai bagian dari sistem tenaga kesehatan, diharapkan dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelayanan kesehatan secara maksimal dan global (Yani 2001 dalam Prasetyo 2003). Pelayanan keperawatan yang bermutu dapat dicapai salah satunya tergantung pada keseimbangan antara jumlah tenaga dan beban kerja perawat di suatu Rumah Sakit (Jurnal Keperawatan Indonesia 2000 dalam Prasetyo, 2003).

Tenaga perawat yang merupakan "*the caring profession*" mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya berdasarkan pendekatan bio-psikosisial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya (Nasrul, 2008).

Dalam pemberian pelayanan keperawatan kepada masyarakat, maka hendaknya Rumah Sakit atau organisasi kesehatan lainnya dalam membuat perencanaan ketenagaan harus benar-benar diperhitungkan sehingga tidak menimbulkan dampak pada beban kerja tinggi yang dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan keperawatan/ menurunnya kualitas SDM khususnya tenaga perawat. Sistem kerja yang tidak dirancang dengan baik dapat menyebabkan timbulnya keluhan perawat, beban kerja yang berat, tidak efektif dan tidak efisien yang dapat mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja sehingga produktivitas kerja/kinerja perawat baik kuantitas maupun kualitas akan sangat mengganggu kualitas asuhan keperawatan yang diberikan (Pottler, 2010).

Kualitas pelayanan keperawatan atau kinerja perawat suatu Rumah Sakit dinilai dari kepuasan pasien yang sedang atau pernah dirawat yang merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu kebutuhan pasien terpenuhi oleh pelayanan keperawatan yang bila diuraikan berarti kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan, pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relatif tergantung dari masing-masing individu (Natsir, 2008). Sebaliknya ketidakpuasan pasien disebabkan oleh pelayanan keperawatan yang kurang profesional, dalam arti perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Umum Kota Tangerang terletak di Jl. Pulau Putri Raya, Kelapa indah, Kec.Tangerang. Rumah Sakit Umum Kota Tangerang merupakan rumah sakit tipe C non kelas yang didirikan pada tahun 2012 dan

sudah terakreditasi. Rumah Sakit Umum Kota Tangerang, merupakan RS dengan kelas madya tipe C yang mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 150 TT.

Menurut Kepala Rumah Sakit Umum Kota Tangerang, kendala di RSUD Kota Tangerang memang pada SDM yang masih kurang, namun pihak RS telah melakukan pembenahan terkait masalah tersebut. Setiap dua tahun sekali diadakan uji kompetensi terhadap para perawat, untuk melihat kelayakannya telah diterapkan sanksi tegas kepada perawat yang membuat pasien merasa diperlakukan tidak sewajarnya. sebab masih adanya keluhan-keluhan pasien dan keluarga pasien yang disampaikan secara langsung kepada pihak manajemen. (Jumardin Akas, seputar Indonesia, 2010).

Menurut Nursalam (2007), rasio perbandingan perawat-pasien, Model Asuhan Keperawatan Profesional Kasus (MAKP Kasus) adalah 1:1 perawat-pasien sedangkan untuk Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim-Primer (MAKP Tim-Primer) perbandingannya 1:4 atau 1:5 perawat-pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Pelayanan Medik RSUD Kota Tangerang bahwa jumlah pasien Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang pada tahun 2014 sebanyak 5.714 orang, tahun 2015 sebanyak 10.560 orang.

Berdasarkan data kepegawaian RSUD Kota Tangerang diperoleh data jumlah perawat yang bekerja di ruang rawat inap sebanyak 179 orang dengan rincian sebagai berikut S1 : 21 orang, DIII terlatih 61 orang dan DIII : 125 orang.

Dari data diatas, dapat kita lihat bahwa adanya ketidaksinambungan antara jumlah perawat medis dengan jumlah rata-rata perbulan pasien rawat

inap, sehingga akan mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien.

Salah satu faktor terpenting untuk bertahannya pasien agar tetap menggunakan jasa Rumah Sakit tertentu atau menganjurkan orang lain menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung kepuasan pasien dalam mendapatkan jasa layanan dari kinerja perawat utamanya yang menggunakan jasa layanan di ruang rawat inap.

Dari uraian latar belakang, maka sangatlah penting untuk dilakukan penelitian guna mengukur secara analitik kinerja perawat berdasarkan persepsi pasien.

1.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan keperawatan yang buruk kepada pasien akan menimbulkan perasaan tidak puas bagi pasien sehingga banyak pasien yang kecewa dengan pelayanan kesehatan yang membuat pasien berpikir berulang kali untuk menerima pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit, yang menyebabkan penghasilan rumah sakit jadi berkurang, kesehatan masyarakat miskin menurun, timbulnya persepsi yang buruk terhadap suatu profesi terutama profesi keperawatan. Perawat adalah sebuah profesi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak jarang pelayanan keperawatan menjadi sasaran dari rasa tidak puas pasien tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan. Kepuasan pasien dapat dirasakan

dari kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan oleh pasien, sebagai pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit. Demi mewujudkan kepuasan pasien disuatu perusahaan atau rumah sakit, maka perusahaan atau rumah sakit perlu menciptakan dan mengelola suatu sistem, agar mendapatkan pasien yang lebih banyak dan mempertahankannya.

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga serta teori-teori yang digunakan, maka penulis akan membatasi permasalahan yang diambil yaitu kinerja Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Perawat di Rumah Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai : Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Perawat di Rumah Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum :

Mengetahui Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang.

1.5.2 Tujuan Khusus :

- a. mengidentifikasi pelaksanaan kinerja perawat di RSUD Kota Tangerang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan perawat di ruang rawat inap di RSUD Kota Tangerang.
- c. Menganalisa hubungan Kinerja perawat dengan kepuasan pelayanan perawat di ruang rawat inap di RSUD Kota Tangerang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan, khususnya RSUD Kota Tangerang.

Sebagai masukan bagi RSUD Kota Tangerang untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan meningkatkan kinerja perawat dengan kepuasan pelayanan perawat di ruang rawat inap, sehingga yang menjadi tujuan dari RSUD Kota Tangerang dapat tercapai yaitu melayani dengan kasih.

1.6.2 Bagi Institusi Pendidikan, khususnya Universitas

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pengembangan study KESMAS, khususnya Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit.

1.6.3 Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini penulis berkesempatan untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang didapat pada perguruan tinggi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang.