

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan insititusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, rumah sakit juga merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian integral dari daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Sondakh et al., 2022). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir dengan baik mulai dari sarana dan prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan sampai dengan diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat, dimana salah satu kunci utama pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan (Hasanah & Maharani, 2022).

Pelayanan keperawatan merupakan suatu bagian integral dari pelayanan kesehatan yang komprehensif yang ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat, baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan keperawatan, kelimuan dalam praktik keperawatan pun turut berkembang dengan membawa dampak besar bagi profesi keperawatan. Dengan adanya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang kian hari kian meningkat maka turut membuat perawat memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan harapan, dimana pelayanan ini diharapkan dapat menjamin tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diberikan (Ningrum et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien

dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan) (Sari, 2021). Apabila kinerja di bawah harapan, maka pasien akan merasa sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pasien akan sangat puas (Karaca & Durna, 2019). Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan apabila petugas kesehatan (perawat) memiliki sikap yang baik terhadap orang lain dan mampu menerima pasien tanpa memandang status sosial orang yang dilayani. Di samping itu, perawat juga harus bersikap sabar, murah hati, bersedia memberikan bantuan kepada pasien dengan sukarela serta mampu berkomunikasi dengan baik, bekerjasama dan bertanggung jawab dalam tugas dan tepat dalam bertindak (Venakontesa et al., 2023).

Jaminan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja perawat. Kinerja perawat diduga sebagai satu diantara faktor yang ikut memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatannya. Asuhan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kepuasan pada penerimanya dalam hal ini adalah pasien. Perawat selalu dituntut untuk selalu melaksanakan asuhan keperawatan dengan benar dan rasional dan baik atau etis. Perawat merupakan profesi yang bertujuan memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien dan tenaga keperawatan lebih banyak jumlahnya daripada tenaga kesehatan yang lain, sehingga posisinya paling dekat dengan perkembangan sakit dan sehat pasien serta dampak psikologis yang dirasakan oleh keluarga pasien (Septiadinata et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Rama et al., (2019) menunjukkan bahwa 49 responden menyatakan kinerja perawat baik dan 52,6% diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian Sari et al., (2019) di Rumah Sakit Balimbangan juga menunjukkan bahwa rata-rata pasien menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan perawat dari segi

penampilan (*tangibles*). Hal ini dikarenakan perawat mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien dan penampilan perawat yang bersih sehingga pasien nyaman dan tertarik dengan pelayanan perawat. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah variabel yang diteliti yakni kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan perbedaannya terdapat pada desain penelitian, dimana untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien penelitian tersebut menggunakan desain kualitatif, sedangkan penelitian saat ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Hal ini diperkuat pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Venakontesa et al., (2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meisyaroh (2023) yang menyatakan bahwa kinerja petugas kesehatan tidak berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

RSUD dr. H. Jusuf SK Kota Tarakan merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Provinsi Kalimantan Utara tepatnya di Kota Tarakan dan merupakan rumah sakit rujukan di Provinsi Kalimantan Utara. Menurut data rumah sakit diketahui bahwa jumlah kunjungan rawat inap anak khususnya di Ruang Anggrek setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2023 jumlah kunjungan rawat inap di ruang anggrek sebanyak 4.045 pasien. Fenomena yang terjadi di RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan menunjukkan pernah disampaikan adanya keluhan terkait kinerja perawat, seperti perawat yang dianggap kurang responsif saat dibutuhkan, komunikasi yang kurang informatif mengenai kondisi dan tindakan yang akan dilakukan, hingga sikap yang dinilai kurang ramah dan peduli. Selain itu, diketahui pula bahwa sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan. Berdasarkan uraian inilah, untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek RSUD dr. H. Jusuf SK Kota Tarakan.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan Kinerja Perawat Anak dengan Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan Kinerja Perawat Anak dengan Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.

2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik tenaga kesehatan meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan perawat anak di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Kota Tarakan.
2. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kinerja perawat anak di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Kota Tarakan.
3. Mengidentifikasi distribusi frekuensi kepuasan pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Kota Tarakan.
4. Menganalisis hubungan kinerja perawat anak dengan kepuasan pasien di Ruang Anggrek B1 RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mendukung mengenai hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan anak dengan mengidentifikasi faktor yang paling berdampak pada tingkat kepuasan pasien salah satunya kinerja perawat.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan pengetahuan dan dasar dalam mengembangkan kurikulum pendidikan keperawatan anak agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan harapan pasien dan standar pelayanan yang ditetapkan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya untuk mengidentifikasi lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.