

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan indikator dalam penentu sebuah nilai kualitas dari suatu pelayanan. Pemberian pelayanan salah satunya pelayanan keperawatan merupakan kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, perawat adalah tenaga kesehatan yang jumlahnya paling banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya sangat menentukan dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, perawat memiliki interaksi yang lebih intensif dengan pasien selama 24 jam dalam melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan di rumah sakit sangat bergantung pada kinerja perawat dalam menjalankan tugas keperawatan. (Andriani, 2022).

Perawat adalah sumber daya manusia yang memainkan peran penting dalam layanan kesehatan di rumah sakit. Selain jumlahnya yang signifikan, perawat juga merupakan profesi yang memberikan layanan berkesinambungan selama 24 jam sehari. Mereka berinteraksi dengan pasien yang berbeda setiap hari, yang menuntut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara terus-menerus (Soriano & Calong, 2018). Salah satu aspek penting yang diharapkan dari perawat adalah kemampuan menjalin hubungan baik dengan pasien melalui teknik komunikasi yang efektif, sikap yang tepat, serta perilaku caring selama memberikan asuhan keperawatan, sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi.

Praktik keperawatan meliputi keterampilan kognitif, interpersonal, dan psikomotor. Perawat bertanggung jawab untuk menentukan kapan salah satu keterampilan ini lebih diperlukan dibanding yang lain. Perawat modern harus memiliki pengetahuan dan keterampilan di berbagai bidang.

Keterampilan dalam tindakan sangat penting untuk meningkatkan kesehatan fisik pasien,

namun asuhan keperawatan harus berfokus pada manusia secara menyeluruh, bukan hanya fisiknya. Memberikan kenyamanan dan dukungan emosional sering kali memberikan dampak yang lebih besar bagi pasien (Ahmad, 2019). Kinerja perawat yang baik menjadi harapan semua pasien yang sedang dirawat di rumah sakit.

Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan dan keterampilan, serta variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi. Selain itu, faktor organisasi seperti sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur, dan desain pekerjaan juga berperan penting. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja meliputi karakteristik pribadi seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, orientasi, dan gaya komunikasi, serta motivasi, pendapatan dan gaji, lingkungan kerja, organisasi, supervisi, dan pengembangan karier (Einurkhatun et al., 2017).

Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat diandalkan untuk mengontrol sumber daya manusia dan produktivitasnya, namun kenyataannya kinerja perawat sering menjadi masalah dalam layanan keperawatan. Kinerja perawat dinilai dari pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Sesrianty et al., 2019). Kinerja perawat yang baik akan membuat pasien merasa senang, ingin kembali lagi, dan merekomendasikan layanan kepada keluarga atau teman. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengalaman yang mereka terima selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2013).

Penilaian kinerja perawat juga merupakan bagian dari upaya penjaminan mutu layanan keperawatan, bertujuan untuk mengevaluasi prestasi perawat secara berkala. Sistem penilaian kinerja ini menyediakan informasi tentang kemampuan perawat dan membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan personalia (Iqbal et al., 2017).

Teori yang menjelaskan tingkat kepuasan pasien, apakah sangat puas, puas, atau tidak puas, adalah teori ekspektasi-kinerja (expectation-performance theory). Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pasien bergantung pada harapan mereka terhadap layanan yang diterima

(Maslita, 2017). Jika layanan sesuai dengan harapan pasien, mereka akan merasa puas, sedangkan jika layanan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa tidak puas. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan akan meningkat jika ada perbedaan besar antara harapan dan kenyataan layanan. Namun, beberapa pasien cenderung mengurangi kesenjangan ini, sehingga rasa ketidakpuasan mereka juga berkurang (Maria, 2017).

Kepuasan pasien dalam layanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena mencerminkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan. Memahami kepuasan pasien bermanfaat bagi instansi terkait untuk mengevaluasi program yang sedang dijalankan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan (Hidayah, 2015).

Tingkat kepuasan pasien tergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan mereka. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa sangat kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Karaca, 2019). Harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman sebelumnya, komentar dari kerabat, serta janji dan informasi dari berbagai media. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan terkait aktivitas atau produk tertentu (Nursalam, 2013).

Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan berperan dalam penyelenggaraan praktik keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan. Peraturan negara tentang keperawatan yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia No.38 tahun 2014 menjelaskan bahwa praktik keperawatan dilakukan di rumah sakit dan lokasi lain sesuai dengan klien yang dituju. Pada bagian penjelasan, tempat lainnya antara lain adalah praktek mandiri perawat (Kemenkes, 2019).

Sama halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam praktik mandiri, pasien akan merasa puas jika perawat menunjukkan sikap yang baik dan menerima pasien tanpa memandang status sosial mereka. Selain itu, perawat perlu bersikap sabar, murah hati, dan

bersedia membantu pasien dengan sukarela. Mereka juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, bekerja sama, bertanggung jawab dalam tugas, serta bertindak dengan tepat (Iman dan Lena, 2017).

Praktik keperawatan mandiri telah diatur oleh Undang-Undang No. 38 Tahun 2014. Undang-undang ini menyebutkan bahwa praktik keperawatan adalah layanan yang diberikan oleh perawat dalam bentuk asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan melibatkan serangkaian interaksi antara perawat, klien, dan lingkungan mereka untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan serta kemandirian klien dalam merawat dirinya sendiri.

Praktek mandiri perawat di Indonesia mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, mulai dari tahun 2017 terus mengalami peningkatan sebanyak 40% hingga tahun 2022, salah satu pelayanan terbanyak yang diberikan pada praktek mandiri perawat yaitu pelayanan perawatan luka.

Perawatan luka merupakan proses perawatan yang bertujuan untuk mencegah kejadian infeksi pada luka dan mempercepat proses penyembuhan luka. Prinsip manajemen perawatan luka modern adalah menjaga dan memelihara lingkungan agar tetap lembab seimbang, untuk meningkatkan penyembuhan luka, membantu proses autolisis debridement, proliferasi serta epitelisasi dengan baik. Metode perawatan luka modern yang menggunakan balutan (wound dressing) disesuaikan dengan warna dasar luka, jumlah cairan yang keluar, dan adanya infeksi. Balutan yang lebih modern dirancang untuk bertahan lebih lama dengan menjaga kelembapan di sekitar luka, sehingga mengurangi frekuensi penggantian balutan dan biaya (Arisanty, 2013).

Penelitian oleh Megayatri (2014) yang berjudul "Kepuasan Pasien dengan Teknik Perawatan Luka Modern di Asri Wound Care Centre Medan" melibatkan 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas, dengan 28 orang (56%) menilai kepuasan mereka sebagai luar biasa, 12 orang (24%) menilai sangat baik, dan

10 orang (20%) menilai kurang baik.

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Wocare Center Bogor yang berlokasi di Jl. Kh. Sholeh Iskandar No. 9, Kelurahan Cibadak, Kecamatan Tanah Sareal Bogor sebagai tempat penelitian. Berdasarkan data dari Wocare Center Bogor, terdapat peningkatan jumlah kunjungan perawatan luka sebanyak 1.291 pada tahun 2021, 1.320 pada tahun 2022, dan 1.441 pada tahun 2023. Pada tahun 2023, Wocare Center Bogor telah menyebarkan kuesioner terkait tingkat kepuasan pasien terhadap penanganan perawatan luka. Dari kuesioner tersebut, didapatkan hasil bahwa 95% pasien setuju bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme terhadap perawatan luka di Wocare Center memenuhi kriteria sangat baik, 98% pasien setuju bahwa kualitas perawat dalam memberikan perawatan luka sangat baik, dan 90% pasien setuju bahwa pengaturan waktu perawatan dan penjadwalan masuk dalam kategori baik.

Secara global, perawatan luka modern menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan di berbagai negara, terutama dengan meningkatnya jumlah penderita penyakit kronis seperti diabetes, yang seringkali berujung pada luka kronis. Salah satu komplikasi yang bisa terjadi adalah luka diabetes atau ulkus diabetik. Ulkus diabetik merupakan infeksi, ulkus, dan/atau kerusakan jaringan yang lebih dalam akibat gangguan neurologis dan vaskuler pada tungkai (Angriani, 2019). Ulkus diabetik adalah luka pada jaringan lunak atau kulit yang muncul karena tekanan berkelanjutan pada area tertentu. Ulkus diabetik menjadi penyebab utama morbiditas dan mortalitas di dunia, serta merupakan salah satu masalah terbesar yang sedang ditangani dalam dunia kesehatan (Alzamani et al., 2022).

Berdasarkan data dari International Diabetes Federation tahun 2019, Indonesia menempati posisi ketujuh di dunia dengan jumlah penderita diabetes melitus (DM) tertinggi, mencapai 10,7 juta jiwa, dan angka ini diperkirakan akan meningkat menjadi 16,6 juta jiwa pada tahun 2045. Peningkatan ini disebabkan oleh fakta bahwa diabetes melitus tidak hanya

menyerang orang lanjut usia, tetapi juga semakin banyak menyerang masyarakat usia muda. Di Indonesia, prevalensi diabetes melitus terus meningkat, dengan persentase sebesar 11,3% dari total penduduk Asia Tenggara. Menurut Riset Kesehatan Dasar (2018), prevalensi diabetes melitus pada usia ≥ 15 tahun mencapai 2% berdasarkan diagnosis dokter, dan 8,5% berdasarkan hasil pemeriksaan kadar gula darah.

Di wilayah Bogor, prevalensi diabetes melitus juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Bogor, pada tahun 2023, prevalensi diabetes melitus di daerah ini mencapai sekitar 3,5% dari populasi dewasa. Angka ini menunjukkan bahwa upaya pencegahan dan penanganan diabetes melitus di wilayah Bogor menjadi semakin mendesak, terutama mengingat dampak serius yang dapat ditimbulkan oleh komplikasi diabetes seperti ulkus diabetik.

Urgensi penelitian ini didukung oleh fakta bahwa perawatan luka yang tidak memadai dapat menyebabkan komplikasi serius, termasuk infeksi, amputasi, dan bahkan kematian. Di Indonesia, jumlah penderita diabetes mencapai sekitar 10,7 juta orang pada tahun 2023, dan angka ini diproyeksikan akan terus meningkat. Penelitian ini menjadi penting karena semakin banyaknya kasus luka kronis yang memerlukan penanganan khusus dan profesional. Dengan adanya penelitian yang mendalam mengenai kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern, diharapkan dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, sehingga dapat mencegah komplikasi lebih lanjut dan meningkatkan kualitas hidup pasien.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor, yang merupakan salah satu pusat perawatan luka terkemuka di wilayah tersebut. Penelitian ini juga relevan dalam konteks perkembangan teknologi dan metode perawatan luka yang terus berkembang, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan penting bagi peningkatan standar pelayanan di masa

mendatang.

Berdasarkan gambaran di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Perawatan Luka Modern” pada tahun 2024 dengan analisis yang lebih mendalam untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pasien terutama dari segi kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan pada latar belakang yang tertulis sebelumnya adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Perawat Dalam Perawatan Luka Modern Di Wocare Center Bogor?”

1.3 Tujuan

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor.

1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk:

1.3.2.1 Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat.

1.3.2.2 Mengetahui distribusi kinerja perawat dalam perawatan luka modern.

1.3.2.3 Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor.

1.4 Manfaat

Penelitian ini bisa memberikan manfaat baik secara umum untuk seluruh masyarakat maupun secara khusus untuk pihak-pihak tertentu yang memanfaatkan hasil penelitian ini. Maka dari itu, peneliti membagi manfaat penelitian ini menjadi dua bagian yaitu manfaat secara umum dan manfaat secara khusus.

1.4.1 Manfaat Umum

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern. Temuan ini nantinya bisa menjadi dasar untuk merancang program peningkatan keterampilan perawat dalam perawatan luka modern dan mengoptimalkan prosedur pelayanan, sehingga kualitas perawatan luka di Wocare Center dapat lebih ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

1.4.2 Manfaat Khusus

Secara khusus, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang langsung terlibat dalam penelitian ini yaitu Wocare Center Bogor, perawat, pasien, peneliti, dan peneliti selanjutnya.

1.4.2.1 Wocare Center Bogor

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Hasil penelitian ini mengungkap tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dalam perawatan luka modern di Wocare Center Bogor. Setelah mengetahui hasilnya, Wocare Center Bogor dapat mempertahankan aspek yang sudah maksimal dan terbukti memuaskan pasien. Selain itu, Wocare Center Bogor juga bisa menggunakan aspek yang kurang maksimal untuk dievaluasi dan diperbaiki.

2. Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien

Dari hasil evaluasi dan perbaikan dari tingkat pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien, maka ke depannya Wocare Center Bogor akan lebih baik lagi dalam memberikan perawatan luka modern terhadap pasien sehingga kepuasan pasien bisa meningkat.

1.4.2.2 Perawat

1. Untuk mengembangkan profesionalitas

Hasil penelitian ini dapat mengungkap beberapa masukan berdasarkan tingkat kepuasan pasien kepada perawat sehingga tersebut dapat menjadi hal yang berharga untuk perawat dalam mengetahui kelebihan dan kelemahan mereka dalam perawatan luka modern sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi kerja mereka.

2. Untuk meningkatkan motivasi dalam bekerja

Umpan balik positif dari pasien terkait dengan kepuasan mereka dalam perawatan luka modern yang dilakukan oleh perawat di Wocare Center Bogor dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja perawat.

1.4.2.3 Pasien

1. Untuk membantu Wocare Center Bogor dalam meningkatkan pelayanannya

Evaluasi dari tingkat kepuasan pasien yang dilakukan dalam penelitian ini dapat membantu Wocare Center Bogor untuk meningkatkan pelayanannya sehingga pasien di masa depan yang akan mendapatkan pelayanan dapat merasakan kualitas pelayanan yang lebih baik dari perawat khususnya dalam perawatan luka modern.

2. Untuk menyuarakan tingkat kepuasan pasien

Melalui penelitian ini, pasien dapat turut menyuarakan pendapatnya secara anonim terkait perawatan luka modern yang dilakukan oleh perawat di Wocare Center Bogor sehingga pelayanan dapat ditingkatkan dari segi kualitasnya.

1.4.2.4 Peneliti

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan

Selama mengerjakan dan melakukan penelitian ini, peneliti telah menambah pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan pasien dan kinerja perawat dalam perawatan luka modern.

2. Untuk meningkatkan kompetensi

Selama melakukan penelitian ini, peneliti juga belajar cara melakukan dan menyusun penelitian sehingga ada peningkatan dalam kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah dan analisis data.

1.4.2.5 Peneliti Selanjutnya

1. Untuk acuan referensi di penelitian selanjutnya

Dalam penelitian ini terdapat banyak referensi yang berharga dan menjadi dasar data untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang terkait dengan kepuasan pasien dan kinerja perawat khususnya dalam perawatan luka modern.

2. Untuk mengembangkan penelitian dalam bidang yang sama

Hasil penelitian ini dapat menjadi peluang penelitian bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama karena peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan strategi peningkatan kinerja perawat.

