

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat adalah menyediakan layanan kesehatan. Rumah sakit yakni salah satu bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan tersebut (Sondakh *et al.*, 2022). Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah komponen krusial dalam sistem sosial dan kesehatan, rumah sakit berperan dalam memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, mencakup upaya pencegahan penyakit serta pengobatan bagi masyarakat. (Mu'arif *et al.*, 2023). Undang-Undang Republik Indonesia tentang kesehatan No. 17 Tahun 2023 mendefinisikan rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, *rehabilitative*, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah RI, 2023). Rumah sakit senantiasa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, baik dari meningkatkan peralatan medis dan infrastruktur, serta peningkatan profesionalisme dari keseluruhan staf (Zaleha *et al.*, 2022 dalam Ilmi *et al.*, 2024). Salah satu faktor kunci dan indikator dari kualitas pelayanan kesehatan yang menentukan reputasi rumah sakit menurut pandangan masyarakat ialah mutu pelayanan kesehatan (Hernita *et al.*, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan keseluruhan pelayanan kesehatan dengan standar profesi yang secara efektif dapat

memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memenuhi seluruh keperluan pasien dan tujuan untuk mencapai tingkat kesehatan yang maksimal (Azhari *et al.*, 2022). Mutu pelayanan keperawatan ialah salah satu elemen utama dalam layanan kesehatan di rumah sakit, yang berperan sebagai indikator penting dalam pemberian asuhan keperawatan kepada pasien serta menjadi aspek yang mempengaruhi reputasi institusi layanan kesehatan di mata masyarakat (Nursalam, 2015 dalam Santosa *et al.*, 2023). Perawat adalah tenaga profesional dengan jumlah terbanyak di rumah sakit, sehingga mereka berperan penting dalam mengembangkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui upaya peningkatan mutu pelayanan (Timun, 2019 dalam Lestari *et al.*, 2022). Mutu pelayanan keperawatan berfokus pada lima dimensi yang dikenal dengan istilah “SERVEQUAL” (*service quality*) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan layanan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangible*) (Nursalam, (2014) dalam Pasalli & Patattan, (2021)). Kelima dimensi ini memiliki peran krusial dalam menilai kualitas asuhan keperawatan dan dapat sangat mempengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan perawatan di fasilitas kesehatan (Effendi, 2020 dalam Ilmi *et al.*, 2024).

Pelayanan asuhan keperawatan berdasarkan pada prinsip-prinsip profesi keperawatan dan dilakukan melalui pendekatan secara holistik, yang mencakup beberapa aspek seperti aspek biologi, psikologis, sosial, kultural, dan spiritual (Widiastuti *et al.*, 2020). Pemberian asuhan keperawatan dapat membangun hubungan relasional dan sosial antara perawat dan pasien, yang pada akhirnya memudahkan pemenuhan kebutuhan pasien serta meningkatkan kepuasan kepada pasien. Oleh karena itu, asuhan keperawatan memiliki peran penting dalam proses

pelayanan keperawatan, guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Mursid *et al.*, 2023). Selain itu, peningkatan mutu keperawatan turut berperan dalam menentukan mutu rumah sakit secara keseluruhan serta berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Al-Awamreh & Sulaiman, 2019 *dalam* Mursid *et al.*, 2023).

Kepuasan pasien ialah tingkat kepuasan yang muncul sebagai hasil dari penilaian pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima usai pasien menilai berdasarkan ekspektasi mereka (Azhari *et al.*, 2022). Kepuasan pasien yang baik menunjukkan bahwa kebutuhan mereka telah terpenuhi berdasarkan pengalaman dalam menerima layanan, pekerjaan, atau memperoleh sesuatu sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan terhadap perawat, serta munculnya keluhan atau tuntutan terhadap rumah sakit. Ketidakpuasan ini seringkali muncul ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien tidak terpenuhi (Puspitasari *et al.*, 2020).

Dalam upaya peningkatan kepuasan pasien dalam penerapan mutu pelayanan asuhan keperawatan yang optimal, maka kualitas sumber daya manusia, khususnya kinerja perawat, memiliki pengaruh yang sangat signifikan (Pohan, 2007 *dalam* Hia *et al.*, 2023). Terdapat tiga faktor yang dapat memengaruhi kinerja perawat, yaitu faktor individu yang meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang, dan aspek demografis seseorang; faktor psikologis yang mencakup sikap, motivasi, persepsi, kepribadian, serta proses belajar; serta faktor organisasi mencakup penghargaan, sumber daya, beban kerja, pengawasan, struktur serta kepemimpinan (Akbar, 2024). Kinerja perawat yang baik dapat dilihat dari kemampuan perawat dalam menunjukkan hasil kerjanya melalui pelayanan

asuhan keperawatan yang mendukung terwujudnya visi dan misi rumah sakit, khususnya dalam mengatasi permasalahan pasien yang memerlukan pelayanan secara berkelanjutan selama satu hari penuh dan yang langsung dirasakan oleh pasien (Puspita & Erlena, 2023). Ujung tombak dari mutu pelayanan asuhan keperawatan ialah kinerja perawat, yang menjadi aspek krusial yang perlu dikaji guna mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan (Hia *et al.*, 2023). Tidak optimalnya kinerja perawat dapat berdampak pada rendahnya kepuasan pasien dalam menerima perawatan yang dapat mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit (Sari *et al.*, 2024). Dalam hal kepuasan, yang paling penting Merupakan persepsi pelanggan, bukan aspek faktual seperti yang dibayangkan oleh produsen atau penyedia layanan. Oleh sebab itu, masyarakat kerap menilai kualitas pelayanan di ruang rawat inap berdasarkan kinerja perawat, karena persepsi mereka terhadap pelayanan sangat terbentuk berdasarkan hubungan dan pengalaman yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Nursalam, 2002 *dalam* Zaleha *et al.*, 2022).

Pelayanan rawat inap adalah salah satu bagian di rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh bagi pasien yang membutuhkan perawatan intensif. Selain itu, unit ini juga berperan sebagai sumber pendapatan bagi rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien dapat dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan (Nursalam, 2011 *dalam* Zaleha *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian yang (Puspita & Erlena, 2023) lakukan mengenai model kinerja perawat pelaksana terhadap peningkatan mutu pelayanan asuhan keperawatan, dapat ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja

perawat dengan mutu pelayanan asuhan keperawatan, karena kinerja perawat secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. kinerja perawat menjadi penentu utama baik buruknya mutu asuhan keperawatan, mengingat perawat adalah tenaga kesehatan yang selalu hadir dan mendampingi pasien sepanjang hari.

Berdasarkan studi yang dilakukan sebelumnya (Sari *et al.*, 2022) mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD DR. RASIDIN PADANG. Pada hasil studi ini menunjukkan bahwa perawat belum melaksanakan asuhan keperawatan secara optimal, sehingga pasien yang menjalani perawatan di ruangan merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut dapat terlihat dari aspek mutu pelayanan, seperti kompetensi teknis, interaksi perawat dengan pasien, serta kondisi lingkungan di ruang rawat inap yang kurang mendukung. dan juga dilihat dari kepuasan pasien seperti *realibility*, *empaty*, dan *responsivness* tidak mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan temuan yang dilakukan peneliti terdahulu di Universitas Nasional mengenai kinerja perawat di RSU UKI (Dion Didimus Bobo, 2024). Didapatkan bahwa kinerja perawat di ruang rawat inap RSU UKI yang memiliki kinerja baik sebanyak 63 perawat (79.7%), yang memiliki kinerja sedang sebanyak 10 perawat (12,7 %) dan perawat yang memiliki kinerja kurang sebanyak 6 perawat (7,6%) dari total 79 perawat. Maka dari itu, disimpulkan bahwa masih terdapat perawat yang masih memiliki kinerja yang kurang.

Menurut penemuan awal dari studi pendahuluan oleh peneliti di ruang rawat inap RSU UKI melalui wawancara dengan lima pasien dan keluarga mereka,

diperoleh gambaran mengenai pengalaman serta persepsi mereka terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. 2 dari 5 pasien mengatakan perawat saat diperlukan terkadang jarang berada di *ners station*, terlebih saat malam hari, sehingga kebutuhan yang diinginkan pasien dan keluarga pasien terkesan lama. 2 dari 5 pasien menyatakan bahwa mereka kurang memahami informasi yang disampaikan oleh perawat. Selain hasil wawancara adapun didapatkan beberapa data hasil angket survei kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan di ruang rawat inap didapatkan bahwa pada bulan Januari 2024 (91%), April 2024 (92%), Juni 2024 (92%), Juli 2024 (91%), sedangkan menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES), (2016) dalam Munawwaroh & Indrawati, (2022), menyatakan bahwa ketentuan pelayanan minimum untuk kepuasan pasien yakni nilai 95%. Maka dari itu layanan di RSU UKI dianggap kurang baik dan tidak sesuai standar minimum yang seharusnya diberikan kepada pasien.

Berdasarkan temuan dari studi pendahuluan, peneliti berminat untuk melanjutkan penelitian guna mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai keterkaitan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSU UKI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSU UKI?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menjelaskan hubungan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD UKI.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Mengidentifikasi karakteristik perawat berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja di ruang rawat inap RSUD UKI.
- 2) Mengidentifikasi karakteristik pasien umur, jenis kelamin, pendidikan di ruang rawat inap RSUD UKI
- 3) Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD UKI.
- 4) Mengidentifikasi kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD UKI.
- 5) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD UKI.
- 6) Menganalisis hubungan antara kinerja perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD UKI.
- 7) Menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD UKI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Informasi dari temuan ini dimaksudkan mampu menghasilkan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang keperawatan dan manajemen mutu pelayanan keperawatan. Selain itu, informasi ini juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya, khususnya bagi pihak yang ingin

mempelajari hubungan antara kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia

Studi ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi manajemen RSU UKI dalam pengambilan keputusan dalam menilai dan melakukan evaluasi pada kinerja perawat di ruang rawat inap serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini juga bermaksud untuk meningkatkan kepuasan pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh RSU UKI.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Diharapkan melalui penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman penulis dalam penerapan filosofi yang telah dipelajari diperkuliahan, serta dalam pengaplikasian filosofi tersebut di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman yang berharga terkait pelayanan asuhan keperawatan, kinerja perawat, dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU UKI.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berguna dalam memahami konsep dan teori yang berkaitan dengan topik yang diteliti, sehingga peneliti berikutnya bisa mendalami penelitian mereka lebih lanjut. Penemuan serta analisis yang dilakukan dalam penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung peneliti selanjutnya dalam menemukan kekurangan yang ada dalam penelitian.