

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna menurut Permenkes RI (2018).

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Pangerapan & Palandeng, 2018).

Dalam fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dibutuhkan tenaga kesehatan yang bertanggung jawab untuk membantu pasien mencapai derajat kesehatan yang baik dan mendukung kesembuhan pasien, salah satu tenaga kesehatan yang diperlukan di rumah sakit yaitu perawat.

Menurut Hidayat (2009) Perawat bekerja selama 24 jam melayani pasien tugas perawat sebagaimana yang telah disepakati oleh Lokakarya Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 1983 yaitu berdasarkan fungsi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sebagai berikut yaitu mengkaji kebutuhan pasien, merencanakan tindakan keperawatan, melaksanakan rencana keperawatan, mengevaluasi hasil asuhan keperawatan, mendokumentasikan proses keperawatan (Dian, 2021).

Dalam melakukan tugasnya perawat harus memiliki kemampuan untuk memberikan perawatan yang optimal, sehingga perawat harus profesional dalam melakukan asuhan keperawatan. Keprofesionalan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dapat dicapai jika perawat memiliki rasa loyalitas yang diperoleh dari kepuasan kerja sehingga mutu pelayanan rumah sakit yang diberikan sangat memuaskan karena perawat mampu memberikan perawatan secara optimal.

Mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan memuaskan pasien (Gunawaty, 2019).

Menurut Saat (2015) Kesehatan yang optimal dapat dicapai oleh perawat yang memberikan asuhan pasien yang standar. Perawat profesional akan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan secara mandiri dan mampu bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya, serta akan memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan (Sisilia, 2022).

Menurut *American Nurses Association* (2018) Perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien, karena keterlibatannya pada disegala bidang serta jaminan kesehatan. Menurut Hoberg (2018) Kualitas pelayanan kesehatan harus diawali dari kebutuhan pasien dan diakhiri dengan kepuasan pasien serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. (Indra, 2022).

Untuk itu, keberhasilan pelayanan keperawatan dapat dirasakan pasien dan dapat menjadi kepuasan pasien jika perawat mampu memberikan kualitas pelayanan keperawatan yang paling optimal guna mendukung derajat kesehatan yang lebih

baik. Menurut Kemenkes RI (2017) Keberhasilan pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kinerja perawat perlu dan harus selalu dilaksanakan (Frida & Putri, 2019).

Sehingga kinerja perawat sangat dipengaruhi oleh loyalitas dan kepuasan yang didapat oleh perawat. Perawat yang loyal terhadap tempat kerjanya akan melakukan pelayanan kesehatan secara maksimal. Loyalitas perawat muncul ketika seorang perawat tersebut merasakan kepuasan saat bekerja di rumah sakit tersebut. (Nurchayanti *et al.*, 2021).

Selain loyalitas terdapat beberapa faktor lain seperti kepuasan yang mampu mempengaruhi kinerja perawat. Menurut Prawira & Suwandana (2019) Kepuasan kerja merupakan perasaan puas yang dimiliki karyawan akan pekerjaannya di dalam perusahaan (Sari, 2022).

Salah satu hal yang berpengaruh terhadap kinerja adalah kepuasan dalam hal kompensasi. kompensasi merupakan balas jasa dari pekerjaan yang telah dilakukan pada perusahaan yang berupa uang seperti gaji, upah, bonus, dan lain-lain. Semakin tinggi kompensasi yang diberikan kepada karyawan maka akan meningkatkan kinerja kerjanya. Terdapat beberapa indikator kompensasi menurut Simamora (2004) yaitu upah dan gaji, insentif, tunjangan, dan fasilitas (Prasetya *et al.*, 2021).

Masalah kinerja perawat kurang maksimal dalam melayani pasien, menurut WHO tahun 2015 dalam Kemenkes RI (2020) menjelaskan bahwa kinerja tenaga kesehatan di dunia kurang maksimal sebanyak 35%, di Indonesia sebanyak 19%, di Provinsi Jawa Timur sebanyak 17%, di Kota Malang sebanyak 23% (Sisilia, 2022).

Menurut Krisnawaty (2016) Perawat yang memiliki motivasi tinggi mampu melakukan pengkajian keperawatan secara benar diketahui dari tidak ada keluhan dari pasien dan proses kesembuhan pasien cepat dan menurut (Yusuf *et al.*,2021).

Kinerja perawat berperan penting untuk mendukung percepatan kesembuhan pasien dan bisa menciptakan kepuasan saat berobat di fasilitas kesehatan (Sisilia, 2022).

Bedasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 07 Januari 2022 di Rumah Sakit UKI dengan mewawancarai bagian kaji etik RSU UKI didapatkan jumlah perawat rawat inap ada 127 orang dengan rata-rata jenjang pendidikan NERS dan rata-rata lama bekerja yaitu lebih dari 5 tahun. Dengan mewawancarai beberapa perawat rawat inap rata-rata perawat rawat inap RSU UKI berkeinginan untuk melanjutkan pendidikan namun terkendala waktu namun perawat di ruang rawat inap RSU UKI memiliki jaminan sosial dan kesehatan yang diberikan oleh instansi. Kepuasan yang diterima oleh perawat rawat inap RSU UKI Jakarta jika perawat memiliki kinerja yang baik yaitu berupa pujian.

Berdasarkan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan loyalitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dalam asuhan keperawatan pada pasien di RSU UKI Jakarta yang bertujuan ingin mengetahui bagaimana tingkat hubungan loyalitas terhadap kinerja perawat yang bertanggung jawab terhadap pasien dan bagaimana hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat mdalam asuhan keperawatan pada pasien di RSU UKI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut yaitu apa hubungan loyalitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap dalam melakukan asuhan keperawatan di RSU UKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan loyalitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di RSU UKI Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi tingkat loyalitas dan kepuasan kerja perawat di RSU UKI Jakarta.
- 2) Mengidentifikasi hubungan loyalitas terhadap kinerja perawat di RSU UKI Jakarta.
- 3) Mengidentifikasi hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSU UKI Jakarta.
- 4) Mengidentifikasi frekuensi loyalitas dan kepuasan terhadap kinerja perawat di RSU UKI Jakarta.



1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan yang sangat berharga pada penelitian lain dan dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang relevan.

2) Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bagi rumah sakit agar dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan terhadap rumah sakit. Dan rumah sakit lebih mengetahui serta memahami terkait dapat mengetahui serta memahami terkait aspek yang mempengaruhi kinerja perawat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

3) Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang loyalitas dan kepuasan terhadap kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawat serta bahan masukan kepada bidang keperawatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan.