

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan di rumah sakit maupun klinik dalam mencapai tingkat kepuasan bagi pasien atau klien. Partisipasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang baik akan mendukung keberhasilan dalam pembangunan kesehatan. Karena perawat bertugas selama 24 jam dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Dominasi jumlah perawat dibanding dengan tenaga kesehatan di rumah sakit yaitu berkisar 40–60%, sehingga perawat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik (Sugiyono, 2014).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri (Dinda, 2018).

Kompetensi merupakan tingkat penampilan/kinerja yang meliputi mampu membuat rencana keperawatan, mampu asuh klien dengan diagnosis prioritas, melakukan evaluasi terhadap tindakan yang telah dilakukan sehingga dengan menguasai kompetensi tersebut, maka perawat akan mampu melakukan hal-hal antara lain mengerjakan suatu tugas/ pekerjaan (*task skills*), mengorganisasikan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan (*task management skills*), memutuskan apa yang harus dilakukan bila terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula (*contingency management skills*), sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (PPNI, 2014).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang akan mendukung proses penyembuhan dan pemulihan kesehatan klien atau pasien yang dirawat, serta mutu pelayanan keperawatan akan mencerminkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dan akan memunculkan suatu persepsi tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Rahmat, 2012).

Kepuasan pelayanan dalam sebuah bidang jasa dibentuk dari hasil dan sebuah referensi perbandingan yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standar tertentu. Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan yaitu yang pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan, yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan, dan yang terakhir adalah jasa yang diterima lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan. Jika konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, ia akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan jasa

yang ditawarkan oleh jasa layanan dimasa yang akan datang (Mahdalena, 2014).

Kepuasan suatu pelayanan diukur dari mutu yang diberikan. Pengertian Mutu itu sendiri adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan yang biasa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud nyata yang diberikan (*tangible*), kelima dimensi mutu pelayanan dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan (Muninjaya, 2013).

Pelayanan yang diberikan perawat pelaksana dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap. Sehubungan dengan hal itu dari banyaknya jumlah perawat, juga dapat menekankan pada masing – masing perawat untuk selalu bertindak kompeten melakukan sesuai SOP yang berlaku di rumah sakit agar dapat lebih meningkatkan kepuasan dan mensejahterakan pasien rawat inap. Kondisi di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember tempat penelitian ini telah dilakukan diketahui data awal pada bulan Maret yang diperoleh dengan cara mewawancarai sepuluh pasien yang telah di rawat sekitar tiga hari di Rumah sakit, didapatkan hasil tujuh merasa puas dan tiga merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang ada di Rumah sakit sehingga dari gambaran di atas penulis tertarik untuk meneliti hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Baladhika Husada Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Dari berbagai teori kompetensi yang dikemukakan oleh para ahli manajemen dan keperawatan dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi perawat mencerminkan hal berikut (1) pengetahuan, pemahaman dan pengkajian dalam aspek tertentu, (2) kompetensi teknis dan (3) kompetensi komunikasi interpersonal. Kompetensi perawat dapat digunakan sebagai salah satu alat dalam menentukan kinerja perawat pelaksana dan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penilaian dari mutu layanan yang harus di tingkatkan secara berkelanjutan.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana kompetensi perawat pelaksana di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?
- c. Adakah hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi adanya hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi kompetensi perawat pelaksana di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- c. Menganalisis hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Layanan Kesehatan

Hasil penelitian dapat dijadikan penyuluhan kesehatan oleh praktisi kesehatan terutama perawat dalam meningkatkan kompetensi perawat pelaksana yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

2. Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai informasi baru untuk masyarakat mengenai hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

3. Dinas Kesehatan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pihak Dinas Kesehatan untuk menginformasikan gambaran hubungan kompetensi perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

4. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.