

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi memberikan sejumlah tantangan terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Setiap organisasi termasuk instansi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi kesehatan untuk bersaing ditengah arus perubahan yang semakin dinamis.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi organisasi. Peran sumber daya manusia bagi organisasi tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu organisasi juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Semakin kuat pengetahuan (*knowledge*) dari sumber daya manusia suatu perusahaan akan semakin kuat daya saing organisasi tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya atau pasien. Dengan demikian perawat maupun supervisor dapat mendiskusikan evaluasi dari kinerja yang sama, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien. Kinerja Perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan selalu menggunakan pendekatan proses keperawatan. Proses keperawatan merupakan pendekatan ilmiah dalam menyelesaikan suatu masalah. Dengan pendekatan ini, perawat mampu melakukan identifikasi data dari klien, kemudian memilah dan memilih mana data yang senjang/fokus. Setelah itu, perawat harus mampu menegakkan diagnosis keperawatan dari data fokus yang ada. Kemudian, membuat perencanaan penyelesaian masalah dan melaksanakan tindakan sesuai dengan rencana serta mengevaluasi keberhasilan dari rencana yang sudah dikerjakan. Dimana salah satu bagiannya adalah tindakan atau implementasi keperawatan yang merupakan pelaksanaan rencana tindakan yang telah di tentukan, dengan maksud agar kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal.

Kepuasan Pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, dalam industri kesehatan. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa l¹ pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan pasien. Kepuasan Pasien akan tetap didasari oleh kenyataan yang objektif yang dialami pasien pada saat menerima pelayanan di Puskesmas. Pasien yang puas merupakan asset yang

sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien tidak puas maka pasien tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Oleh karena itu, menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu mempertahankan pasiennya.

Suatu organisasi atau manajemen pada Puskesmas tidak akan berjalan tanpa peran penting dari beberapa pihak yang bekerja sama di dalamnya. Salah satunya perawat, kinerja perawat yang andal, mandiri, dan professional akan membuat pasien merasa puas melalui asuhan keperawatan yang diberikan dan pasien akan membuat kesan tersendiri tentang bagaimana pasien ditangani dari awal datang ke Puskesmas sampai pasien meninggalkan Puskesmas. Kinerja dapat dilihat atau diukur dengan menggunakan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah sebagai alat yang dapat digunakan secara efektif untuk mengetahui kualitas dan kuantitas seorang perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien.



Puskesmas merupakan Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat yang dapat mengetahui Kinerja Perawat dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan Kinerja Perawat. Langkah awal yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi Kinerja Perawat dengan begitu pokok masalah diatas dituntut agar suatu organisasi manajemen pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memberikan Kinerja Perawat yang terbaik guna memuaskan kebutuhan dan keinginan pasiennya. Penilaian capaian sasaran Kinerja Perawat Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Penilaian Capaian Kinerja Perawat

No	Kegiatan Tugas	Target		Realisasi		Nilai Capaian		
		Kuantitas	Kualitas	Kuantitas	Kualitas	2018	2019	2020
1	Melakukan pengkajian dasar keperawatan	12 Laporan	100	12 Laporan	80	85,33	85,88	84,17
2	Mengajarkan perilaku hidup bersih dan sehat pada individu dalam rangka	80 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17

	melakukan upaya promotive							
3	Memberikan oksigenasi sederhana	12 Tindakan	100	12 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17
4	Memberikan bantuan hidup dasar	12 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17
5	Memantau keseimbangan cairan elektrolit pasien	80 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17
6	Melakukan fasilitas pasien dalam kebutuhan eliminasi	80 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17
7	Melakukan pemeliharaan diri pasien	80 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17
8	Melaksanakan tugas lapangan di bidang kesehatan	80 Tindakan	100	80 Tindakan	80	85,33	85,88	84,17

Sumber : Puskesmas Lau Baleng, (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Kinerja Perawat pelaksana secara keseluruhan dapat dikatakan belum mencapai target secara kualitas dengan nilai kurang dari target 100% yang ditetapkan oleh pihak Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo dan dimana selama tiga tahun terakhir sasaran kinerja pegawai Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo mengalami penurunan kualitas dan kuantitas kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan informasi dari 10 orang pasien Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo diketahui bahwa sebanyak 8 orang pasien (80%) mengatakan tidak puas terhadap Kinerja Perawat, karena menurut mereka perawat tidak cepat merespon keluhan pasien, dan tidak nyaman saat memberikan asuhan keperawatan, pemberian pelayanan yang kurang ramah dari perawat kepada pasien, cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien. Sedangkan 2 orang pasien (20%) mengatakan puas dengan Kinerja Perawat karena perawat mau mendengarkan keluhan pasien dan bersedia menjawab pertanyaan tentang kondisi pasien dengan jelas.

Berdasarkan paparan yang dikemukakan di atas, maka peneliti akhirnya tertarik untuk meneliti Kepuasan Pasien yang diberikan oleh Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo dalam Kinerja Perawat untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Kinerja Perawat belum mencapai target
2. Perawat tidak cepat merespon keluhan pasien
3. Pasien tidak nyaman saat memberikan asuhan keperawatan
4. Pemberian pelayanan yang kurang ramah dari perawat kepada pasien
5. Kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, perlu dibuat pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan difokuskan pada permasalahan yang dihadapi. Pada penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan penelitian, yaitu **“Kinerja Perawat Dan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo”**.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada dalam penelitian ini maka dirumuskan masalah sebagai berikut : **“Apakah Kinerja Perawat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskemas Lau Baleng Kabupaten Karo ?”**

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.



1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti
Dapat menambah ilmu pengetahuan dan untuk membandingkan dalam teori yang diterima selama perkuliahan pada Prodi Manajemen Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Berastagi dengan kondisi tempat penelitian.
2. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan masukan yang positif bagi perbaikan Kinerja Perawat pada Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo dalam memenuhi Kepuasan Pasien.
3. Bagi Pembaca
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk peneliti yang berhubungan dengan Kinerja Perawat.