

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan prima yaitu komponen utama dalam rumah sakit serta unit kesehatan lainnya. Namun, agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan memenuhi standar pelayanan yang optimal serta memuaskan sebuah rumah sakit harus dapat melakukan hal itu. Tenaga kesehatan yaitu perawat sebagai salah satu yang paling sering berinteraksi langsung dengan klien. Perawat harus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap klien yang dengan sepenuh hati untuk keterampilan intelektual memperhatikan orang lain, interpersonal serta tehnikal yang tercermin dalam perilaku *caring*. (Komariah, 2012 ). Memberikan pelayanan dan sikap yang baik sebagai upaya memuaskan pasien menurut pendapat Hurriyati (2005), Kotler (2003), dan Lupiyoadi (2001), sehingga ketiganya sepakat bahwa suatu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan atau pasien adalah sikap ketika memberikan pelayanan tersebut.

Sikap mempunyai beberapa komponen penting, antara lain kognitif (pengetahuan), afektif (emosi), dan psikomotor (perilaku). Jika ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan, maka akan terbentuknya sikap yang utuh. Suatu proses penentuan sikap yang utuh, komponen yang berperan penting antara

lain pikiran, pengetahuan, keyakinan dan emosi. Pengetahuan akan membawa seorang perawat untuk berpikir dan berusaha supaya dirinya mampu memberikan pelayanan dengan baik, dalam proses berpikir adapun bagian perasaan dan sikap percaya diri seorang perawat yang berniat untuk memberikan pelayanan yang baik, dapat mampu merealisasikan kondisi tersebut, misalnya cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, siap setiap saat ketika diperlukan, dan turut melaksanakan apa yang klien sedang rasakan (Azwar, 2005).

Keberhasilan suatu pelayanan sistem kesehatan begitu penting pada keterlibatan memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas pada pasien. (Potter&Perry,2005). Peran perawat dalam bertugas selama 24 jam mampu untuk memberikan pasien dengan pelayanan yang baik, serta kepuasan merupakan suasana pikiran menyenangkan meliputi terciptanya kondisi lingkungan yang menyenangkan, rasa aman, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan maupun bermanfaat dalam lingkungan (Mirnawati, 2014).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan, berdasarkan survei yang dilakukan dengan hasil survei pendahuluan oleh peneliti melalui penyebaran angket sebanyak 20 kuesioner pada pasien masing-masing 4 kuesioner di 5 ruang rawat inap yaitu pada ruangan Baitus salam 1, baitus salam 2, baitul izzah 1, baitul izzah 2 dan Baitun Nisa 2 pada tanggal 13 April 2017 mengungkapkan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan kurang puas. Selain itu pasien dan

keluarga beranggapan bahwa informasi yang didapatkan tentang penjelasan penyakit pasien kurang disampaikan serta kadang ada perawat yang judes.

Kondisi ini dapat dikarenakan terbatasnya jumlah perawat dengan jumlah pasien disertai kurangnya informasi yang diberikan, bila dilihat dari indikator kepuasan pasien *tangibles* (kenyataan), *reability* (keandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) pada pasien didapatkan hasil (0,8%) menyatakan sangat tidak puas, (12,8%) menyatakan tidak puas, (74,4%) menyatakan puas dan (12%) menyatakan sangat puas. Kepuasan klien adalah pernyataan puas oleh klien terhadap pelayanan yang berikan, kepuasan klien lebih dari 90 %.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti kemudian melakukan penelitian tentang **Hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Hasil studi pendahuluan sebelumnya kepada 20 pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung wilayah Semarang pada tanggal 13 April 2017. Enam dari 15 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan kurang puas. Mereka beranggapan bahwa informasi yang mereka dapatkan tentang penjelasan penyakit mereka kurang disampaikan serta kadang ada perawat yang kurang ramah, terbatasnya jumlah perawat dengan jumlah pasien

disertai kurangnya informasi yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari sikap dan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pasien akan meningkat apabila kebutuhan pelayanan yang dilakukan sesuai dan memenuhi harapan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapat dari suatu pelayanan kesehatan. Pasien dapat merasa puas apabila pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi dengan keinginan pasien dan sebaliknya.

Sikap perawat merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana pasien akan merasa puas apabila perawat menghargai pasien dan menunjukkan sikap yang baik saat melayani kebutuhan pasien. Sebaliknya pasien tidak merasa puas apabila perawat tidak mampi menghargai pasien dan menunjukkan sikap yang tidak baik saat melayani kebutuhan pasien. (Walansendoew,2017)

Berdasarkan uraian mengenai hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien serta adanya permasalahan yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah apakah ada hubungan sikap dan kinerja pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung wilayah Semarang.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan sikap dengan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan sikap dan kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
- c. Menganalisis hubungan sikap dan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Institusi Kesehatan

Pengelola keperawatan dapat dipergunakan sebagai tambahan informasi dan bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas sikap dan kinerja lulusan perawat.

#### 2. Profesi keperawatan

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat meningkatkan sumber daya manusia (SDM) perawat untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pasien.

### 3. Masyarakat

Masyarakat sebagai klien akan memperoleh kepuasan dalam pelayanan yang diberikan kepada mereka.