BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu komoditas jasa yang tidak dapat disamakan dengan pelayanan jasa lainnya. Karena pelayanan kesehatan memiliki sifat-sifat khusus. Meskipun dewasa ini ada kecenderungan untuk mengkombinasikan pola pelayan rumah sakit dan Hotel (Hotel Services in Hospital). Tetapi customer yang dilayani sangat berbeda dan customer yang memiliki pelayanan kesehatan pada umumnya adalah dalam keadaan sakit,Tegang,Sedih,Panik dalam kondisi ketidak pastian tentang dirinya. Mereka terpaksa dating untuk menerima jasa pelayanan rumah sakit dalam upaya mendapatkan pelayanan demi kesehatannya (Rasyid L. 2012).

Dengan adanya kesepakatan pasar bebas ASEAN (AFTA) tahun 2011 dan disusul dengan AFEC tahun 2013 untuk Asia Pasifik dan 2020 untuk sedunia. Serta SK Menkes No.647/2013 & 1239/2010 tentang Registrasi dan praktek Keperawatan sebagai mayoritas pemberi layanan di rumah sakit semakin berat, karena harus mampu berkompetisi dalam mutu asuhan keperawatan sesuai dengan standar global. Disamping itu, tuntutan pasien konsumen pelayanan kesehatan di Negara lain dan mudahnya melakukan perbandingan (Mengkunegara,2011).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan pelayanan kesehatan, Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga professional dan bertanggung jawab untuk

memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya (Depkes RI, 2010). Menurut Depkes RI (2012) menjelaskan bahwa penilaian kinerja perawat meliputi kemampuan teknis, kemampuan manajerial

Seiring dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 836/MENKES/SK/2011, tentang Pedoman Pengembangan Kinerja ini dapat diterapkan diseluruh sarana pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dan Puskesmas di Indonesia, sehingga mempercepat pencapaian indicator standar pelayanan minimal / kota dan pencapaian pelayanan kesehatan yang bermutu yang akhirnya akan terwujud Indonesia sehat 2025.

Dua hal utama dari era globalisasi yang akan berdampak pada perkembangan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan, yaitu tersedianya alternative pelayanan dan persaingan penyelenggara pelayanan kesehatan yang terbaik dan memuaskan customer. Dengan demikian diperlukan perawat yang mempunyai kemampuan professional dengan standar internasional dan aspek intelektual, interpersonal dan teknikal bahkan peka terhadap kebutuhan customer (Endahwarni& Betty, 2011).

Bagaimana perawat sebagai suatu profesi dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu asuhan keperawatan maka menurut Ellisadiani Susa (2011), jawabannya adalah dengan adanya standar. Standar merupakan level kinerja yang diinginkan dan yang dapat dicapai dimana kerja actual dapat dibandingkan. Ia memberikan petunjuk kinerja mana yang tidak cocok atau tidak dapat diterima. Standar praktek keperawatan adalah pernyataan tentang apa yang dibutuhkan oleh registered nurse untuk dijalankan sebagai professional

keperawatan. Secara umum, standar ini mencerminkan nilai profesi keperawatan dan memperjelas apa yang diharapkan profesi keperawatan dari pada anggotanya (Rirsariana, Jeanny, 2010).

Penelitian terdahulu oleh Firsariana (2010), disimpulkan bahwa masyarakat pengguna jasa kesehatan masih belum puas terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh tenaga keperawatan yang diberikan oleh tenaga keperawatan. Oleh karena itu penyelenggara kesehatan perlu memberi perhatian khusus dan mengoptimalkan peran perawatnya dalam program *excellence customer service* di institusi dimana ia berada sepanjang dia tidak menyimpang dari rambu-rambu etika profesi. Pengelola keperawatan hendaknya mempunyai kiat untuk mengubah paradigma pelayanan keperawatannyayang hanya bertujuan untuk memperoleh kesembuhan fisik pasien ke pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, diantaranya dengan meningkatkan mutupelayanan keperawatan secara terus menerus menuju pelayanan prima (*excellence customer service)* (Rirsariana, Jeanny 2010).

Sebuah penelitian terhadap tugas pokok keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna, diperoleh hasil bahwa tingkat kemampuan dan keterampilan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna dirasakan cukup kompoten dalam melaksanakan tugas, akan tetapi masih ada kekurangan yang ditemukan dan belum dapat menunjang dalam menciptakan kualitas kehidupan mereka melalui tugas pokoknya, juga dinyatakan bahwa untuk menciptakan perawatan dalam pelayanan terhadap penderita diperlukan dukungan pimpinan, lingkungan kerja serta motivasi yang tinggi.

Melihat kenyataan dari data mengenai pemanfaatan dan keperawatan di ruang rawat interna Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ini, penulis tertarik untuk melihat masalah kinerja keperawatan dimana nantinya setiap perawat yang bekerja dan memberikan pelayanan atau asuhan kepada pasien diharapkan mampu melaksanakannya sesuai tanggung jawab dan pengembangan yang dimiliki serta sesuai dengan jenjang karir dan system penghargaan yang dikembangkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian secara sistematis yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka dirumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan inovasi pelayanan perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?
2. Apakah ada hubungan pengembangan perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?
3. Apakah ada hubungan kepuasan kerja perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?
4. Apakah ada hubungan pemberian kompensasi perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?
5. Apakah ada hubungan keterampilan berkomunikasi perawat dengan kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?
6. Variable apakah yang paling berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan umum

   Menganalisis factor yang berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna ditinjau dari aspek inovasi pelayanan, pengembangan perawat, kepuasan kerja, pemberian kompensasi, serta keterampilan berkomunikasi.

2. Tujuan khusus

   Mengetahui hubungan antara inovasi pelayanan perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna.

   a) Mengetahui hubungan pengembangan perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna
   b) Mengetahui hubungan kepuasan kerja perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna
   c) Mengetahui hubungan pemberian kompensasi perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna
   d) Mengetahui hubungan keterampilan berkomunikasi perawat dengan kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna
   e) Mengetahui Variable yang paling berhubungan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Menjadi salah satu acuan pemerintah daerah dalam rangka penentuan kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Memberi peningkatan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Muna sebagai landasan dalam merumuskan strategis peningkatan kinerja perawat.
3. Menambah khasanah/memperluas wawasan ilmu pengetahuan untuk pengembangan bagi penelitian mendatang.
4. Bagi peneliti, menambah pengalaman yang sangat berharga dalam rangka memperoleh wawasan dan pengetahuan, selain itu juga merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar master di bidang administrasi kebijakan kesehatan.