

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan puskesmas dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima kesehatan. Mutu pelayanan puskesmas sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Manusia dalam kehidupannya juga selalu mengadakan berbagai macam aktivitas, salah satu diantaranya diwujudkan dalam kegiatan kerja. Aktivitas tersebut terkandung arti sebagai kegiatan untuk melaksanakan tugas yang melibatkan daya fisik dan daya mental yang bersifat bawaan dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan (Muninjaya, 2016) Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena jumlah perawat terbanyak dari profesi lain dan paling lama kontak dengan klien. Tuntutan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan keperawatan secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi perawat pada saat melaksanakan tugasnya. Beban kerja ini tidak Nampak dari luar, tetapi sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam mengemban tugasnya, sehingga dapat secara langsung mempengaruhi pula tingkat kepuasan pasien (Maweikere et al., 2021)

Kualitas pelayanan menggambarkan kinerja perawat, di mana inti dari kinerja berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan tingkat

pencapaian suatu sasaran dan tujuan yang telah diciptakan. Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien, karena proses keperawatan merupakan salah satu hal yang mendasar yang menjadi acuan dalam mengukur kualitas pelayanan keperawatan (Supriadi, 2017). Perawat dalam menjalankan tugasnya menghadapi berbagai masalah kesehatan yang dialami oleh pasien dan keluarganya. Disamping itu mereka juga harus memfokuskan pada asuhan keperawatan yang diberikan, keadaan ini dapat menyebabkan berbagai respon fisik dan psikologis yang tidak dapat diabaikan karena akan mempengaruhi kinerjanya sehari-hari, bila tidak diimbangi dengan peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan sikap perawat serta faktor-faktor yang menunjang untuk meningkatkan kepuasan maka akan dirasakan oleh perawat bahwa beban kerja itu berat (Hikmat & Melinda, 2019)

Penelitian di Hospital Emergency Department In Gaeteng Province Afrika Selatan bahwa kinerja perawat dalam melakukan pengkajian sebesar 68,3%. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang kinerja perawat yang kurang baik diberbagai negara. Kinerja perawat di Indonesia masih rendah beberapa penelitian menunjukkan bahwasannya perawat masih belum menumbuhkan kinerja yang optimal yaitu berkisar antaran 47-53% artinya sebagian besar perawat masih belum optimal memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan elemen penting untuk diperhatikan oleh pimpinan agar pelayanan keperawatan yang diberikan dapat berkualitas (Cahyani, 2022).

Survei yang dilakukan oleh Pusat Informasi Kesehatan (PIK) mengenai kualitas pelayanan kesehatan, diperoleh informasi bahwa dari 87.000 masyarakat yang diwawancarai pada tiga daerah yang dipilih secara acak yaitu Jakarta, Makassar dan Pulau Bali menunjukkan bahwa terdapat 67% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, sementara hanya 23% yang menyatakan puas. Pelayanan kesehatan dirasakan paling rendah kualitasnya menurut survei tersebut adalah bidan dan tenaga perawat (Syakur, 2021). Berdasarkan data Sistem Informasi SDM Kesehatan Kemenkes, jumlah perawat yang bekerja di fasilitas layanan kesehatan khususnya rumah sakit (RS) dan puskesmas sekitar 531.000 pada tahun 2021 yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Jumlah kumulatif tenaga perawat yang sudah teregistrasi atau memiliki surat tanda registrasi (STR) mulai 2012 hingga 2021 tercatat sekitar 1.097.000, termasuk yang melakukan registrasi ulang. Sementara per Februari 2022 jumlah perawat dengan STR aktif berjumlah sekitar 633.000 dengan rasio 2,46 per 1.000 penduduk. Jumlah tersebut dinilai Sugiyanto telah melebihi target Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan (RPTK) yang menetapkan 2 perawat per 1.000 penduduk (Kemenkes, 2021).

Berdasarkan catatan Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo terdapat 4 puskesmas dengan jumlah kunjungan yang terendah yaitu Puskesmas Ranugedang sebanyak 2434, Puskesmas Sukapura sebanyak 1636, Puskesmas Suko sebanyak 1552, dan Puskesmas glagah sebanyak 1398. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan teknik wawancara di Puskesmas Sukapuran terhadap 10 pasien rawat inap didapatkan data 8 pasien menyatakan bahwa perawat masih kurang ramah dan kurang berempati kepada pasien ketika memberikan pelayanan serta

komunikasi masih kurang jelas, 2 pasien menyatakan bahwa perawat sudah cukup ramah, dan juga sabar dalam memberikan pelayanan.

Menurut UU No. 38 tahun 2014 tentang keperawatan, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun diluar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan. Salah satu peran terpenting dalam mencapai pelayanan yang memuaskan adalah peran perawat, terutama perawat yang berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien. Pelayanan perawatan yang prima seperti etika pasien, keramahan, perawatan dan pengobatan merupakan faktor penting bagi kepuasan pasien. Kinerja yang baik dapat dicapai ketika pengasuh melakukannya dengan baik. Oleh karena itu, manajer rumah sakit perlu mempertimbangkan efisiensi kerja staf keperawatan (Febri Anisa et al., 2022). Tuntutan masyarakat menimbulkan konsekuensi bagi perawat untuk dapat meningkatkan kinerja berdasarkan standard pelayanan, mempertimbangkan mutu layanan keperawatan melalui seminar dan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam asuhan keperawatan, menjalin hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan agar nyaman dalam lingkungan pekerjaan, pandai mengatur manajemen pekerjaan, datang tepat waktu dan mempersiapkan semua alat – alat yang akan digunakan, melengkapi semua dokumen–dokumen keperawatan sesuai dengan prosedur. Dengan adanya pelayanan baik maka pasien akan puas dengan kinerja yang dilakukan oleh perawat. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Beban Kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan adakah Hubungan Beban Kerja Melalui Pendekatan WISN dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Tahun 2023?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Beban Kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Beban Kerja dengan pendekatan WISN di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023
3. Menganalisis Hubungan Beban Kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo Tahun 2023

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Teoritis

1. Sebagai masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan melalui analisis beban kerja perawat dan juga peningkatan mutu pelayanan pasien melalui analisis kepuasan pasien

2. Sebagai tambahan informasi bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian di bidang yang sama

1.4.2. Praktis

1. Bagi Puskesmas

Menghasilkan rekomendasi pada pihak manajemen puskesmas dalam penetapan sumber daya manusia (SDM) secara optimal sehingga dapat memberikan pelayanan prima dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi pelayanann yang harus diberikan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi Dinas Kesehatan

Sebagai tambahan informasi untuk evaluasi kinerja Puskesmas dalam penerapan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing puskesmas terutama terkait kebutuhan sumber daya manusia sehingga Puskesmas dapat melaksanakan kinerja secara optimal dan meningkatkan kepuasan pasien.

