

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 tahun 2014, rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang juga menyediakan pelayanan rawat inap. Rumah sakit merupakan bagian integral dari sebuah organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan lengkap mulai dari pelayanan medis hingga pelayanan keperawatan. Pelayanan kesehatan yang baik ditunjang oleh Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK).

Masyarakat yang kritis dalam mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan *core product* dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka, dan sebagainya. Tuntutan atau harapan dari calon pasien inilah yang mendorong manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga

pasien puas dan loyal terhadap produk jasa yang telah diberikan (Rahmani, 2018).

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan, rumah sakit tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mampu berkembang dan bersaing. Dimana sumber daya yang berkualitas sangat menentukan kinerja dirumah sakit. Khususnya sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat (Anggoronggang, 2014).

Dalam konteks global, dimana sains, teknologi dan informasi berada dalam banyak jangkauan dan profesi khususnya pada bidang keperawatan. Keperawatan sendiri banyak dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan kinerja mereka yang dimana bertujuan untuk menjamin perawatan berkualitas tinggi pada pasien (Vituri, 2009 dalam Juliana dkk, 2014).

Pada tahun 2015, jumlah perawat di Indonesia sebanyak 223.910 orang atau 34% dari total tenaga kesehatan (Profil Kesehatan Indonesia, 2015). Berdasarkan data tersebut perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak atau karyawan lini yang melakukan kontak secara langsung dengan pasien, sehingga kinerja perawat lah yang berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit (Murtiningsih, 2015).

Diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. Keperawatan adalah kegiatan pemberi asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat. Salah satu tugas perawat adalah sebagai pemberi Asuhan Keperawatan, yang dimana dalam menjalankan tugas sebagai pemberi Asuhan Keperawatan, perawat berwenang untuk melakukan pengkajian Keperawatan secara holistik, menetapkan diagnosis Keperawatan, merencanakan tindakan Keperawatan, melaksanakan tindakan Keperawatan, mengevaluasi hasil tindakan Keperawatan.

Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat kepada pasien didasarkan pada pengetahuan dan kompetensi di bidang ilmu keperawatan sesuai keyakinan profesi dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang bermutu, aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien yang dirawat. Mutu pelayanan keperawatan yang baik merupakan ujung tombak pelayanan di rumah sakit. Agar terwujudnya pelayanan keperawatan yang berkualitas perawat profesional harus memiliki kemampuan intelektual yang cukup, teknikal dan interpersonal, melaksanakan asuhan berdasarkan standar praktik dan berdasarkan etik legal (Syahrudin et al, 2014).

Aspek paling penting dari kepuasan pasien adalah asuhan keperawatan, dikarenakan perawat terlibat hampir dalam setiap aspek keperawatan dan melakukan interaksi lebih sering pada pasien dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya menurut (Mufti dkk, 2008 dalam Attalah dkk, 2013).

Sedikitnya 85% dari masalah pelayanan kesehatan adalah pada proses pelaksanaan pelayanan, dan masalah pada proses tersebut adalah masalah mutu pelayanan keperawatan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei IKM yang dilakukan pada tahun 2016 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayanan diruang rawat inap sebesar 79,22%. Hal ini masuk dalam kriteria baik namun belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap yaitu sebesar >90% (Depkes RI, 2016). Saat ini indeks *responsiveness* bernilai 6,8 dan target pada tahun 2019 menjadi 8 (Kementrian Kesehatan, 2015).

*Responsiveness* adalah kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan individu melalui tindakan intra yang lebih baik dengan sistem keperawatan. *Responsiveness* sendiri merupakan salah satu dimensi yang terdapat dalam mutu pelayanan menurut Adrian palmer (2001) dalam Irine Diana Sari (2010).

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Khamida dan Mastiah di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya bulan April 2015, didapatkan distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dari 39 responden sebagian besar (56,4%) berada pada kategori kepuasan pasien yang tidak puas. Artinya lebih dari setengah pasien menyatakan tidak puas terhadap kinerja perawat. Hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang tanggap terhadap keluhan dan harapan pasien. Tentu saja hal ini akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian sebelumnya yang juga dilakukan oleh Ajenk Saprilla Nanda di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Desember 2018, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap atau responsiveness terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,003 ( $\alpha = 0,05$ ). Daya tanggap yang dimaksud adalah mencakup keramahan perawat, penginformasian terhadap tindakan keperawatan yang dilakukan dan juga ketanggapan saat pasien meminta bantuan disaat perawat memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Hal ini menunjukkan semakin baik penilaian pasien terhadap daya tanggap perawat maka akan semakin meningkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Sebuah penelitian dari Ghana juga menemukan bahwa kepuasan pasien mengenai kualitas layanan rumah sakit itu sudah

baik meskipun pasien masih merasa tidak puas dengan dimensi kualitas layanan seperti keandalan, *Assurance*, dan *Responsiveness*. Sebaliknya, dimensi *Tangibility* dan *Empathy* mencetak positif yang mendukung kesan pasien tentang pelayanan kesehatan (Peprah dan dan Atarah, 2014 dalam Jagoda, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Mei 2019 mendapatkan hasil sebagai berikut : jumlah perawat yang berada di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak 10 orang. Latar belakang pendidikan perawat Profesi Ners sebanyak 1 orang perawat dan D3 Keperawatan sejumlah 9 orang perawat. Ada pula jumlah bidan yang berada di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak 9 orang bidan dengan latar belakang pendidikan D3 Kebidanan.

Studi pendahuluan lainnya menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat inap pada ruang perawatan anak secara berturut-turut pada tahun 2019 bulan Maret sebanyak 37 pasien dan bulan April sebanyak 22 pasien. Lalu, jumlah kunjungan pasien rawat inap pada ruang perawatan penyakit dalam secara berturut-turut pada tahun 2019 bulan Maret sebanyak 13 pasien dan bulan April sebanyak 2 pasien.

Dari data terakhir yang didapatkan untuk presentasi Bed Occupancy Rate (BOR) di RSIA Qurrata A'yun Samarinda pada bulan Januari-Maret 2019 adalah sebesar 0,184%. Hal ini

menunjukkan pada triwulan pertama tahun 2019 RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum mencapai nilai ideal, dengan nilai ideal untuk BOR yang disarankan adalah 75-85%.

Selanjutnya, berdasarkan pernyataan dari salah satu perawat di rumah sakit tersebut, RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien yang dirawat. Oleh karena itu, studi pendahuluan dilakukan dengan menggunakan pengisian kuesioner pada tanggal 17 Juni 2019 di RSIA Qurrata A'yun Samarinda mengenai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan selama pasien dirawat di rumah sakit tersebut. Sebanyak 10 pasien di 2 ruang perawatan, menunjukkan hasil 50% pasien merasa tidak puas, dan 50% pasien yang lain merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

Wawancara juga dilakukan kepada 5 pasien yang sama, sejumlah 3 pasien mengatakan perlakuan perawat terhadap mereka sudah baik dan sikap perawat terhadap mereka juga ramah, mereka sudah puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan walaupun 2 orang dari mereka baru pertama kali dirawat di rumah sakit tersebut. Namun 2 pasien lainnya mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut dikarenakan sikap beberapa perawat yang

cuek dalam berkomunikasi dan tidak sigap ketika mereka membutuhkan bantuan, di samping itu mereka tetap memilih untuk mengunjungi rumah sakit tersebut dikarenakan jarak dari rumah yang relatif dekat. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang rumusan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan RSIA Qurrata A'yun Samarinda”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan RSIA Qurrata A'yun Samarinda

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu :

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.



- b. Mengetahui gambaran kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.
- c. Mengetahui gambaran Daya tanggap (*Responsiveness*) mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.
- d. Menganalisis hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi institusi serta sebagai sumber referensi atau bahan rujukan bagi peneliti lain yang memerlukan masukan untuk pengembangan penelitian maupun melakukan penelitian baru terkait variabel yang sama demi kesempurnaan penelitian tersebut.

- b. Bagi Ilmu Keperawatan

Sebagai bahan masukan pengetahuan baru bagi perawat untuk meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen keperawatan, terutama dalam mengoptimalkan mutu pelayanan keperawatan pasien melalui penilaian kinerja perawat dalam melakukan

asuhan keperawatan khususnya pada Rumah Sakit di Kalimantan Timur.

c. Bagi Praktik Keperawatan

Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk memperhatikan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan sehingga terciptanya mutu pelayanan keperawatan yang optimal khususnya dalam ketanggapan dalam melayani pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Dapat menjadi media informasi dan bahan pembinaan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan keperawatan sehingga dapat tercapai tingkat kepuasan pasien yang setinggi-tingginya.

b. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk memperbaiki mutu pelayanan keperawatan melalui tindakan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien.

c. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan ilmu pengetahuan

tentang bagaimana kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan pasien sehingga dapat diaplikasikan dengan baik di masa depan.

#### **E. Keaslian Penelitian**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Khamida dan Mastiah (2015) tentang “Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu jenis penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ajenk Saprilla Nanda (2018) tentang “Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya”. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya, perhitungan sampel dilakukan secara *probability sampling* dengan rumus *Lemeshow* dan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Qurrata A'yun selama 1 tahun terakhir, perhitungan sampel didapatkan dengan rumus *slovin* menggunakan teknik *simple random sampling*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Liza Wati (2018) tentang "Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Diruang rawat Inap RSUD Kota Tanjungpinang". Sampel dalam penelitian didapatkan dengan teknik *proporsi random sampling*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini sampel didapatkan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.