

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dalam lingkup rumah sakit jumlah yang lebih banyak bertugas memberikan pelayanan keperawatan selama 24 jam kepada pasien adalah perawat. Maka dari itu pelayanan keperawatan adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mempunyai kontribusi sebagai penentu kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga setiap tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus ikut serta meningkatkan pelayanan keperawatan (Nursalam dkk,2008 dalam Roymond dkk,2017).

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).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008). Dikemukakan oleh Nursalam (2014) bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh 5 unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan *Service Quality* (SERVQUAL) salah satunya adalah *empathy*.

Penelitian tentang penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada negara berkembang di Asia seperti Pakistan menggunakan model SERVQUAL (Shafiq, Naeem, Munawar, & Fatima, 2017). Di Indonesia sendiri, instrumen SERVQUAL juga digunakan untuk menilai kepuasan pasien dan merupakan instrumen yang paling sering digunakan di Indonesia dalam penelitian untuk menilai kepuasan pasien.

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.

Penelitian sebelumnya tentang Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta menunjukkan persepsi pasien tentang empati perawat berada dalam kategori baik (76,6%) sedangkan kepuasan pasien tentang empati perawat berada dalam kategori puas (86,4%). Kesimpulan dari penelitian ini ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien.

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.

Serta melakukan rujukan, memberikan tindakan pada keadaan gawat darurat sesuai dengan kompetensi, memberikan konsultasi

Keperawatan dan berkolaborasi dengan dokter, melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling, dan melakukan penatalaksanaan pemberian obat kepada Klien sesuai dengan resep tenaga medis atau obat bebas dan obat bebas terbatas.

Pada jaman sekarang perkembangan teknologi dan informasi, semakin modern dan canggih. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi tinggi salah satunya pelayanan keperawatan yang tiap harinya selalu ramai pengunjung. Sangat perlu untuk ditingkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan berkualitas, karena masih banyak masyarakat yang mengeluh pelayanan keperawatan kurang optimal dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja perawat yang mempengaruhi tugasnya karena limpahan beban dari dokter dan jumlah pasien yang terlalu banyak itu bisa menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Hariyati,2014 dalam Vera Sesrianty,2019).

Peningkatan mutu pelayanan dapat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Setiap aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan persepsi terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan komitmen yang sama terhadap pelayanan (Nursalam,2017).

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat.

Dalam penelitian Anik Purwanti di RSUD Simo Boyolali di ruang cendana tentang Hubungan Sikap Empati Perawat dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien pada tahun 2017, mayoritas responden menyatakan bahwa sikap empati perawat cukup baik yaitu sebanyak 46 orang (69,7%). Mayoritas responden menyatakan puas pada pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 49 orang (74,2%).

Hasil penelitian di Inggris menunjukkan bahwa sikap empati dari seorang perawat sangat diperlukan agar hubungan saling percaya dapat terbina dan mempermudah untuk menggali permasalahan klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terlebih lagi dalam berinteraksi

dengan klien, sikap empati sangat diperlukan (Wikin dan Silvester, 2007 dalam Anik Purwati 2017).

Banyak cara untuk menilai kinerja perawat, salah satunya adalah dengan melihat standar asuhan keperawatan pada pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Standar Asuhan keperawatan adalah suatu pernyataan yang menguraikan kualitas yang diinginkan terkait dengan pelayanan keperawatan terhadap Klien (Herwyndianata et al, 2013 dalam Mandagi et al, 2015:885).

Perawat dituntut untuk selalu melaksanakan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau etis. Standar praktik keperawatan merupakan penegasan tentang mutu pekerjaan seorang perawat yang dianggap baik, tepat dan benar yang dirumuskan sebagai pedoman pemberian asuhan keperawatan serta merupakan tolak ukur dalam penilaian penampilan kerja seorang perawat (Nursalam, 2007 dalam Krisnawati et al, 2017:316).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Qurrata A'yun Samarinda (RSIA Qurrata A'yun Samarinda) mulai berdiri pada tanggal 4 September 2004 dan merupakan salah satu rumah sakit khusus tipe C yang terletak di Jl. D.I Panjaitan No.77, Mugirejo, Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75117. RSIA Qurrata A'yun Samarinda yang telah terakreditasi Perdana oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit

(KARS) ini memiliki sebuah visi yaitu “Menjadi Rumah Sakit dengan Layanan Islami yang Unggul.”

Sebagaimana telah diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus, pada rumah sakit khusus dan rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan harus memiliki pengaturan Standar Pelayanan Keperawatan di rumah sakit khusus.

Pengaturan Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit khusus dan rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan yang disusun berdasarkan kompetensi dan kewenangan perawat dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang.

Disebutkan juga dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 10 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus, bahwa Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus harus digunakan sebagai acuan bagi seluruh perawat dan pemangku kepentingan pada rumah sakit khusus dan rumah sakit umum yang memiliki pelayanan keperawatan kekhususan dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan yang komprehensif dan bermutu

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 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 empati mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Empati Mutu Pelayanan Keperawatan di 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 empati mutu pelayanan keperawatan di 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 Empati (*Empathy*) mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

- d. Menganalisis hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap empati 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 Nur Hafni Hasim dkk tentang “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta” pada tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 324 orang dengan jumlah sampel 147 yang di pilih berdasarkan accidental sampling dengan pertimbangan criteria inklusi dan eksklusi. Jenis Penelitian ini adalah non eksperimen deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini yaitu populasi penelitian seluruh pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Qurrata A'yun selama 1 tahun terakhir dan menggunakan hitungan sampel rumus slovin dengan teknik purposive sampling.

3. Dalam penelitian Anik Purwanti di RSUD Simo Boyolali di ruang cendana tentang “Hubungan Sikap Empati Perawat dengan

Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien” pada tahun 2017. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan jenis rancangan descriptif correlation dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 66 orang. Analisis data menggunakan chi square. Perbedaan penelitian saat ini adalah menggunakan rancangan cross sectional dan jenis penelitian mengumpulkan data perorangan.