BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi dalam bidang pelayanan kesehatan (Badar 2022). Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, rumah sakit didukung oleh berbagai jenis keterampilan sumber daya manusia yang profesional dan non-profesional (Sari, Tasri, and Apriliani 2022). Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus menyediakan pelayanan yang komprehensif untuk unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, ruang operasi dan ruang perawatan lainnya. Pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berkualitas tidak terlepas dari peran penting profesi keperawatan, dimana di era globalisasi ini pusat pelayanan kesehatan berlomba -lomba memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, untuk itu profesional perawat berkontribusi sangat besar terhadap peningkatkan mutu pelayananan yang berkualitas, dimana perawat harus mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan peran dan fungsi nya dalam tatanan pelayanan kesehatan. (C Situmorang & Emiliana Tarigan, 2023).

Perawat merupakan salah satu tenaga medis tugasnya melayani masyarakat dan memiliki kewajiban dalam memberi asuhan keperawatan. Setiap kewajiban dan peran yang dijalankan haruslah sesuai dengan kewenangan orang itu sendiri, begitu juga dengan perawat, perawat harus menjalankan peran dan kewajibannya sebagai seorang perawat berdasarkan wewenang yang ia miliki. Ada banyak peran perawat di rumah sakit antara lain: memberikan asuhan keperawatan *(care giver)*, advokat klien, edukator, koordinator,kolaborator, dan konsultan. Tindakan dan keputusan yang di ambil perawat harus dilaksanakan secara komprehensif, bukan hanya berfokus pada tindakan promotif tetapi juga pada tindakan preventif kepeda individu yang sedang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan perawatan tidak optimal tentunya dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien adalah keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik sehingga pasien merasa puas, yang dilihat dari dimensi: bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsif, jaminan dan empati.

Menurut WHO (2018) setiap tahun antara 5,7 sampai 8,4 juta atau sekitar 15% secara keseluruhan orang meninggal karena kualitas pelayanan keperawatan yang buruk terutama di Negara-negara yang berpenghasilan rendah dan menengah. Kualitas layanan perawatan kesehatan sangat penting untuk mencapai cakupan kesehatan universal yang efektif oleh karena itu, semua Negara berkomitmen untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal untuk semua warga negaranya dan memastikan layanan kesehatan yang diberikan efektif, aman dan berpusat pada pasien.

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya. Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari kualitas pelayanan pasien adalah tidak lagi kembali menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit atau beralih ke Puskesmas dan klinik kesehatan lain. Kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 (lima)dimensi kualits pelayanan yakni (1) reliabilitas *(reliability)* adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan; (2) daya tanggap *(responsiveness)* yaitu keinginan para perawat membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap; (3) Jaminan *(assurance)* artinya perawat memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan; (4) Empati *(Emphaty)* dalam hal ini perawat mampu menempatkan dirinya pada pasien dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan; dan (5) Bukti fisik *(tangible)* dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan perawat yang menyenangkan (Brockopp, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Mariana, (2019) pada 185 responden dimana menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien dimana responsiviness dan assurance menjadi varibel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, sementara variabel reliability, tangible, empathy berhubungan namun tidak lebih baik dari variebel lainnya. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangemanan, et al (2022) dimana faktor yang memengaruhi kepuasan pasien salah satunya fasilitas rumah sakit yang memenuhi standart.

Adapun hal yang harus diperhatikan sebagai pemberi pelayanan kesehatan yakni fasilitas yang tersedia dengan mengupayakan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang membuat nyaman, kamar pasien rawat inap yang bersih sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Terkait dengan judul subbab di atas, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*" (QS, Al-Baqarah (2): 267). Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango adalah Rumah Sakit khusus berdasarkan registrasi oleh Departemen Kesehatan RI. Seiring dengan waktu serta tuntutan akan kebutuhan pelayanan kesehatan oleh masyrakat pada tahun (2003), berdasarkan ijin operasional Bupati Bone Bolango, Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango telah memberi pelayanan umum pada masyarakaat baik Rawat Jalan maupun Rawat Inap.

Data yang di peroleh di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango di dapatkan jumlah keseluruhan perawat 195 orang. Diruangan rawat Inap 124 orang. Data lain di dapatkan tingkat pendidikan perawat bervariasi. Diantaranya pendidikan D-III Keperawatan 73 orang, Profesi Ners 122 orang. Dari hasil observasi peneliti didapat sebagian besar perawat berusia 22 -37 tahun dan lama kerja 1- 19 tahun. Bed Occupation Rate (BOR) merupakan persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005). Data Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango rata-rata BOR sebesar 63%. Length of stay (LOS) merupakan rata-rata jumlah hari pasien rawat inap yang tinggal di

rumah sakit. Data di Rumah Sakit Toto Kabila rata-rata LOS selama 4 hari. Turn Over Interval (TOI) merupakan rata -rata hari di mana tempat tidur tidak di tempati dari telah terisi ke saat terisi berikutnya rata - rata TOI RSUD TOTO KABILA 3 hari, Bed Turn Over (BTO) merupakan rata -rata jumlah pasien yang menggunakan tempat tidur dalam periode tertentu. Rata- rata BTO RSUD TOTO KABILA 50 kali .Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat 86,18 %, hal ini masih belum sesuai target yang diharapkan dan masih jauh oleh Kementerian Kesehatan dengan standart kepuasan 95%.

Besarnya jumlah tenaga perawat yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit terutama fasilitas yang ada (*tanggiblity*), serta pelayanan dari penunjang yang lama, maka kerja perawat akan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti kepada kepala ruangan dan ketua tim serta perawat pelaksana yang ada di Ruangan Rawat Inap yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau hambatan yaitu fasilitas yang tidak lengkap atau kurang memadai , pelayanan dari penunjang yang kurang maksimal seperti lamanya pengantaran hasil lab ke ruangan. Hal tersebut yang memiliki tendensi menyebabkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang memadai .Dari hasil wawancara dengan 6 keluarga pasien mengatakan peran perawat yang kurang maksimal, seperti peran perawat sebagai edukator pada saat perawat memberikan edukasi pasien masih kurang paham , sehingga pasien dan keluarga merasa kurangnya peran dan kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango "

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Peran perawat yang kurang maksimal Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango

2. Kualitas pelayanan keperawatan yang kurang memadai Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan sebelumnya dapat di rumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango?.
2. Bagaimanan kualitas pelayanan keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone bolango?.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bolango.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Peran Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
3. Untuk menganalisis Hubungan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Derah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Hubungan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai data dasar bagi pegembangan serta perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian Hubungan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. Dan hasil penelitian ini dapat di manfaatkan sebagai referensi penelitian selanjutnya apabila topik yang sama.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

   Dari hasil penelitian ini di harapkam dapat menjadi masukan dan informasi bagi rumah sakit RSUD Toto Kabila Bone bolango untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melengkapi fasilitas yang kurang di ruangan dan pelayanan dari penunjang yang kurang maksimal serta ketidak terlambatan perawat yang ada , melalui penelitian ini di harapkan akan memberikan maukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan bagi pihak pemimpin atau manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Bone Bolango.

2. Bagi Perawat

   Dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan di harapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya dalam mutu pelayanan keperawatan ,sehingga hasil penelitian ini dapat meningkatkan keilmuan sebagai sumber pustaka tentang peran perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.