

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mutu pelayanan keperawatan klinik merupakan komponen penting dalam system pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada klien. Mutu sendiri merupakan kemampuan dari suatu produk atau pelayanan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan (Heizer dan Render, 2001). Upaya untuk dapat menilai mutu dari hasil asuhan keperawatan telah ditetapkan indikator klinik keperawatan. Indikator adalah pengukuran tidak langsung suatu peristiwa atau kondisi. Indikator juga mempunyai arti variabel yang menunjukkan satu kecenderungan sistem yang dapat dipergunakan untuk mengukur perubahan. Berdasarkan hal tersebut indikator klinik adalah ukuran kuantitas sebagai pedoman untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas asuhan pasien dan berdampak terhadap pelayanan (Depkes RI, 2008). Menurut Depkes (2008) mutu pelayanan keperawatan rumah sakit ada 6 indikator yang meliputi keselamatan pasien, perawatan diri, kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan dan pengetahuan pasien. Indikator keselamatan pasien meliputi : pasien aman dari kejadian jatuh, dekubitus, kesalahan pemberian obat dan cedera akibat restrain.

Angka kejadian keselamatan pasien di beberapa rumah sakit di Indonesia misalnya di RS Bethesda Yogyakarta terdapat 11 kejadian pasien jatuh, Rs Sardjito terdapat 16 kejadian dekubitus. Hal ini seharusnya tidak boleh terjadi karena seharusnya angka insidennya adalah 0 kejadian. RSUD Dr.Moehammad Soewandhie Surabaya merupakan rumah sakit rujukan di kota Surabaya. Salah satu bagian pelayanan dari RSUD .Dr. M. Soewandhie adalah Instalasi Rawat Inap. Berdasarkan studi pendahuluan menunjukkan 0,81% kejadian pasien jatuh dan 0,41% pasien dekubitus dari 246 pasien serta 0,78% kesalahan pemberian

obat dari 4500 resep sedangkan survey yang dilakukan oleh RSUD Dr.M.Soewandhie Surabaya terhadap indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2013 yaitu 50% dari 16.815 pasien rawat inap menyatakan puas dan pada tahun 2014 hasil survey indeks kepuasan pelanggan yaitu 47% dari 21.649 pasien yang menjalani rawat inap yang menyatakan puas.

Seorang perawat merupakan tenaga kesehatan yang frekuensinya lebih sering berinteraksi dengan pasien (Ariyani,2009). Berdasarkan Kepmenkes RI (2008) tentang Standart Pelayanan Minimal di rumah sakit diputuskan bahwa kejadian *medicine error* (kesalahan pemberian obat) juga diharapkan tidak terjadi 100% di rumah sakit. Pelaksanaan pemberian obat dilakukan secara kolaborasi antar dokter, farmasi dan perawat. Pelaksanaan pencegahan pasien jatuh dan dekubitus dapat dilakukan tanpa harus berkolaborasi dengan dokter atau petugas farmasi. Mutu pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan lagi mengingat adanya angka kejadian pasien jatuh dan dekubitus dimana seharusnya 0 kejadian. RSUD Dr Mohammad Soewandhie Surabaya harus melakukan perbaikan secara kontinu dari hal sekecil apapun untuk memberikan dan menjaga mutu pelayanan yang diberikannya. Dalam melakukan perbaikan mutu terutama mutu layanan keperawatan karena masalah perawat yang sering timbul di rumah sakit pemerintah yang disuarakan oleh masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa seperti majalah, surat kabar, dan televisi menyangkut penurunan pelayanan perawat meliputi penampilan, sikap perawat dalam menjalankan perannya diantaranya mengenai ; ketrampilan, keramahan, disiplin, perhatian, tanggungjawab yang kurang.(Rifai, 2000).

Terdapat banyak faktor yang menyebabkan menurunnya indeks kepuasan pelanggan yaitu rendahnya mutu pelayanan keperawatan, yang dapat ditinjau dari aspek struktur dan proses pelayanan keperawatan. Pada aspek struktur faktor utama yang berperan adalah karakteristik perawat yang meliputi umur, jenis kelamin, lama masa kerja serta pendidikan tenaga keperawatan yang masih rendah (Nurachmah : 2000). Selama ini persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kurang baik dan menilai bahwa pelayanan yang diberikan karena perbedaan sikap profesional yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasien. Kepuasan pasien tergantung persepsi pasien terhadap pelayanan yang ditunjukkan perawat. Suatu pembahasan menunjukkan 8-85% pasien tidak puas (Lay, 1992 dikutip oleh Bart Smet, 1994:243).

Dampak yang ditimbulkan dengan rendahnya mutu pelayanan bisa menurunkan jumlah kunjungan pasien serta menurunnya BOR (*bed occupancy rate*). Pelayanan kesehatan yang buruk juga mengakibatkan banyak orang memilih berobat keluar negeri. Sedangkan pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dan keperawatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter, perawat atau pengobatan lain (Juliana, 2008).

Terjadinya angka pasien jatuh, dekubitus, kesalahan pemberian obat dan penurunan kepuasan pelanggan yang ada di RSUD Dr.M.Soewandhie Surabaya itu disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas Rumah Sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di Rumah Sakit belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

pasien sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, Dari masalah yang ada pada latar belakang ini Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang *“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD.Dr.Moehammad Soewandhie Surabaya”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah yaitu faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap di RSUD Dr.Mohammad Soewandhie Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mempelajari faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat pendidikan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya
2. Mengidentifikasi faktor lama masa kerja perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya
3. Mengidentifikasi faktor persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

4. Menganalisis tingkat pendidikan, lama masa kerja dan persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dan sebagai acuan untuk penelitian yang akan datang

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Menambah pengetahuan perawat tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.