

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Peningkatan mutu rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai peningkatan efisiensi dan produktivitas di bidang manajemen, sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standart profesi, dan standar operasional prosedur (Ditjen Bina Pelayanan Medik, 2014).

Hasil penelitian WHO di Indonesia dalam Profil Kesehatan RI (2014), menunjukkan bahwa rendahnya pelayanan rumah sakit di sebabkan oleh mutu pelayanan yang rendah, hal ini ditunjukkan dari tingkat pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat besar terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan yang harus diterima oleh pasien. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterimanya (Supranto, 2015). Kepuasan pasien terjadi apabila tidak terjadi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi yang dibutuhkan dan kesenjangan yang semakin besar akan memperbesar rasa tidak puas. Pengukuran pelayanan keperawatan bermutu dilakukan dengan melakukan perbandingan antara pelayanan keperawatan yang diharapkan dengan pelayanan keperawatan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Pelayanan keperawatan tergantung pada kemampuan/kompetensi, kinerja, dan kepedulian penyedia jasa memenuhi harapan konsumen (Kodim, 2014).

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) yang telah berhasil menyusun standar kompetensi perawat yang merupakan acuan dalam memberikan pelayanan/asuhan professional. Kompetensi perawat pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian, dan perilaku pekerja akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi (PPNI, 2016).

Kompetensi perawat terdiri dari kompetensi teknis dan kompetensi perilaku. Agar seseorang memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, dia harus memanfaatkan secara optimal kedua komponen utama kompetensi tersebut. Kompetensi teknis adalah kompetensi yang berfokus pada pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesi yang dimiliki. Perilaku yang digambarkan dalam kompetensi adalah perilaku kerja produktif (bukan perilaku umum) dan seseorang dapat memiliki dan memeragakan perilaku tersebut pada saat melakukan pekerjaannya (Hutapea, 2015).

Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan mutu pelayanan kesehatan yang muaranya berasal dari kinerja petugas kesehatan termasuk perawat. Untuk itu perlu kiranya rumah sakit memfokuskan masalah mutu pelayanan terhadap kinerja perawat.

Hasil penelitian Susanti tahun 2015 dengan judul Hubungan Kompetensi Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan menyatakan bahwa adanya hubungan antara

kompetensi terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang perawatan bedah dan interna rumah sakit umum daerah Salewangang Maros. Penelitian Elfrida tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai.

Berdasarkan wawancara dengan 6 orang perawat didapatkan data bahwa pemahaman perawat pelaksana tentang kompetensi keperawatan masih belum benar, atau salah menurut teori. Mereka menjelaskan bahwa kompetensi keperawatan lebih ke arah bagaimana seorang perawat melakukan pemenuhan kebutuhan pasien saja, sedangkan 2 orang perawat pelaksana memiliki pemahaman yang hampir mendekati benar mengenai kompetensi keperawatan. Mereka menjelaskan bahwa kompetensi keperawatan merupakan suatu kemampuan dan ketrampilan seorang perawat dalam melakukan tindakan sesuai dengan prosedur atau standar keperawatan yang berlaku. Pernyataan tersebut hampir benar akan tetapi menurut teori, kompetensi keperawatan bukan hanya keterampilan dan kemampuan (*skill*) saja melainkan ada hal lain yaitu etika atau perilaku, pengetahuan (*knowledge*) dan wawasan (*insight*) yang harus dimiliki sebagai seorang perawat.

Berdasarkan survey awal diperoleh hasil wawancara dengan pasien rawat inap, yang mengeluhkan tidak mendapatkan pelayanan yang baik terutama di ruang rawat inap, diperoleh informasi bahwa perawat di ruangan rawat inap cenderung kurang memuaskan, kemungkinan hal ini terkait dengan rendahnya kinerja perawat, sehingga membuat dampak terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis hubungan kompetensi dan kinerja perawat terhadap mutu pelayanan

keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.

1.2. Rumusan Masalah

Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan umum

Untuk mengetahui analisis pengaruh kompetensi dan kinerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui pengaruh pendidikan terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.
3. Mengetahui pengaruh keterampilan terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.
4. Mengetahui pengaruh perilaku terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.
5. Mengetahui pengaruh pengalaman terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.
6. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko tahun 2019.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Perawat

Dapat meningkatkan kompetensi, kinerja perawat dan mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit .

2. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bahan masukan dan pertimbangan untuk perencanaan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi, kinerja perawat dan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

3. Peneliti

- a Peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi dalam topik yang sama dengan faktor atau metode yang berbeda.
- b Dijadikan sebagai sarana untuk menyusun strategi pengembangan sistem penilaian pelayanan yang berjalan.

4. Institusi

Menjadi bahan referensi dan pertimbangan untuk institusi-institusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mutu sebagai cara untuk mencapai keuntungan serta keunggulan dalam bersaing.