

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasien dan masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Sufriana, 2012). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien. Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan (Hadi, 2017).

Fasilitas pelayanan kesehatan harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja layanan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien. Agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berkinerja tinggi diperlukan tenaga keperawatan yang profesional, memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik, serta memperhatikan kaidah etik dan moral. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien, dengan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam setiap tindakan perawat. Standar Prosedur Operasional bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. Standar Prosedur Operasional adalah

standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh Standar Prosedur Operasional kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Meskipun demikian beberapa studi menunjukkan bahwa sebagian besar perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan masih belum sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Natasia & Kurniawati, 2014).

Kementerian Kesehatan (2019) dalam Profil Kesehatan Indonesia menyebutkan bahwa jumlah sumberdaya manusia bidang keperawatan pada seluruh Rumah Sakit di Indonesia mencapai 245.407 perawat. Di Jawa Timur sendiri jumlah tenaga keperawatan sebesar 52.406 perawat dimana 28.320 merupakan perawat yang bertugas di layanan Rumah Sakit. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (2017) menyebutkan bahwa rasio tenaga keperawatan di Jawa Timur perjumlah penduduk sebesar 104,51 per 100.000 penduduk dengan jumlah perawat laki- laki sebesar 8.223 orang dan perawat perempuan sebesar 20.097 orang. Data Badan PPSDM Kesehatan (2020) menunjukkan bahwa jumlah total tenaga keperawatan di Kabupaten Jember sebesar 2117 perawat yang terdiri atas Ners sebanyak 343 (16,20%) orang dan Vokasi sebanyak 1700 (80,30%) orang.

Studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan April 2020 di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember menunjukkan bahwa klinik tersebut telah terakreditasi tingkat paripurna

berdasarkan penetapan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan Fasilitas Tingkat Pertama nomor YM.02.02/VI.14/2019 tanggal 15 Desember 2019. Data indikator mutu layanan menunjukkan bahwa *Bed Occupancy rate* sebesar 80,27%, *Length of stay* 3,78 hari, *Turn Over Interval* 0,93 hari, *Bed Turn Over* 6,59 kali. Jumlah ketenagaan keperawatan sebanyak 17 perawat dimana 41,17 % merupakan perawat vokasi dan 58,82% merupakan Ners. Hasil telaah ketersediaan standar prosedur operasional hanya mencapai 57,57%. Pemahaman staf terhadap indikator dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) menunjukkan sebagian besar tidak memenuhi standart (80%) dengan proporsi 20% pemahaman baik, 40% pemahaman cukup, 40% pemahaman kurang.

Fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai tugas utama memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan aman bagi masyarakat. Potter & Perry (2010) juga berpendapat bahwa perawat memberikan kontribusi sangat besar terhadap keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan paripurna kepada klien. Keberhasilan pemberian asuhan keperawatan oleh perawat yang menempati dari keseluruhan tenaga kesehatan di Indonesia baik di Rumah Sakit maupun di Pelayanan Primer perlu didukung oleh mekanisme upaya peningkatan profesionalisme perawat. Perawat profesional diharapkan mampu berpikir rasional, mengakomodasi kondisi lingkungan, mengenal diri sendiri, belajar dari pengalaman dan mempunyai aktualisasi diri sehingga dapat meningkatkan jenjang karir profesinya (Kementrian Kesehatan RI, 2019)

Undang – undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyebutkan bahwa keperawatan merupakan serangkaian kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat yang dilaksanakan oleh perawat, sedangkan perawat sendiri adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik didalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang- undangan. Praktik keperawatan harus didasarkan pada kode etik, standar pelayanan, standar profesi, dan standar prosedur operasional.

Bagi pasien kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan kesembuhannya dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana atau prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah bagaimana pasien dapat dilayani sebaik-baiknya sehingga dia merasa puas dan keluhannya dapat berkurang sampai penyakit yang dideritanya bisa sembuh, mulai dari kecepatan pasien mendaftar, sistem *medical record* yang lengkap dan rapi, waktu tunggu untuk bertemu dokter tidak terlalu lama juga ketika dilakukan pemeriksaan dokter, perawat bersikap ramah, kecepatan dalam proses pengurusan untuk masuk ruang rawat inap, kecepatan dalam memperoleh tindakan, kenyamanan dan adanya rasa aman selama dirawat inap, serta kecepatan dalam pengambilan obat yang dibutuhkan sampai kemudahan dalam penyelesaian pengurusan administrasi (Sufriana, 2012).

Standar Prosedur Operasional merupakan standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh Standar Prosedur Operasional kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Meskipun demikian sebagian besar perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan belum sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang ditetapkan oleh rumah sakit. Sebuah Standar Prosedur Operasional adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup proses pelayanan yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

Fasilitas Kesehatan sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas yang diinginkan tidak hanya tersedia bagi teknologi terkini dan fasilitas berstandar tinggi bagi masyarakat tetapi yang paling penting adalah mempunyai sumber daya manusia yang profesional. Kualitas pelayanan yang diberikan hendaknya senantiasa mengutamakan keluasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan dengan memperhatikan pelaksanaan prosedur yang benar, penerapan teknologi yang memadai, keselamatan pasien dan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia keperawatan (Puspitaningrum, 2017).

Interaksi antara perawat dan klien menuntut seorang perawat melakukan asuhan keperawatan secara profesional guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada klien dan keluarga sehingga hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan sebuah studi yaitu hubungan kepatuhan perawat dalam menjalan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember.

B. Rumusan Masalah

1. Pernyataan Masalah

Kualitas layanan merupakan pemenuhan atau pemuasan keinginan klien serta kesesuaian terhadap standar dan tolak ukur yang telah ditetapkan. Kualitas sangat berkaitan dengan mutu suatu layanan kesehatan. Layanan yang tidak berkualitas berdampak pada rasa tidak puas dari klien sebagai subjek asuhan. Salah satu tolak ukur mutu asuhan adalah kepatuhan dari staf keperawatan dalam menjalankan berbagai intervensi sesuai prosedur yang ditetapkan.

2. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah diatas maka dapat ditarik pertanyaan penelitian berupa “Apakah ada hubungan hubungan kepatuhan perawat dalam menjalan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepatuhan perawat dalam menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi kepatuhan perawat dalam menjalankan standar prosedur operasional di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember
- b. Mengidentifikasi kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember
- c. Menganalisis hubungan kepatuhan perawat dalam menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian memberikan pengalaman baru bagi penulis sebagai peneliti pemula khususnya terkait dengan manajemen keperawatan sebagai upaya pendekatan praktis mengetahui mutu layanan keperawatan berdasarkan kualitas layanan dan upaya kepatuhan staf perawat

2. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya khazanah bagi Ilmu Keperawatan dalam pengembangan keilmuan khususnya bidang kepemimpinan dan manajemen keperawatan serta diharapkan dapat menjadi acuan dan peningkatan pengetahuan dalam upaya peningkatan mutu keperawatan di layanan kesehatan

3. Bagi Pengambil Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan mutu layanan keperawatan serta penetapan standar prosedur operasional

4. Bagi Klinik dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan masukan dan perbaikan bagi fasilitas pelayanan kesehatan utamanya dalam pelaksanaan peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan

5. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan masukan bagi masyarakat terkait dengan kualitas layanan keperawatan

6. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini menjadi sumber data bagi penelitian selanjutnya serta sebagai dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya baik penelitian kuantitatif maupun kualitatif berkaitan dengan manajemen keperawatan khususnya dalam upaya peningkatan mutu keperawatan melalui penilaian kualitas layanan perawat.



