

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dan perawatan kepada masyarakat. Fasilitas ini memiliki peran penting dalam mendukung kesehatan dan keselamatan pasien dengan menyediakan layanan diagnostik, perawatan medis, dan rehabilitasi. Rumah sakit umumnya dilengkapi dengan berbagai departemen, termasuk ruang gawat darurat, ruang operasi, unit perawatan intensif, dan pelayanan rawat jalan. Tim medis yang terdiri dari dokter, perawat, dan tenaga keperawatan lainnya bekerja sama untuk memberikan perawatan holistik kepada pasien. Rumah sakit memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar. Kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang bermutu tanpa memandang harga atau biaya, tetapi lebih kepada kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan. Mutu, sebagai kombinasi sifat dan karakteristik produk atau jasa, diukur bukan hanya dari segi konteks, tetapi juga dari perspektif pelanggan serta mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan peserta. Dalam pandangan pelanggan, mutu dapat dipahami sebagai evaluasi subjektif yang dapat berubah dipengaruhi oleh iklan, reputasi produk atau jasa, pengalaman, dan faktor lainnya (Siyen *et al.*, 2020).

Mutu pelayanan keperawatan adalah aspek yang kritis dalam menentukan kualitas perawatan kesehatan. Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai dimensi, seperti bentuk, penampilan, kinerja jasa, serta aspek fungsional dan estetis. Strategi perlu diimplementasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, sehingga dapat mempertahankan atau meningkatkan performa layanan tersebut. Peningkatan mutu juga berkaitan erat dengan kualitas secara keseluruhan dalam pelayanan kesehatan, yang memiliki peran signifikan saat pasien memilih penyedia layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya dan

tingkat kepuasan mereka. Banyak administrator rumah sakit kini menggunakan persepsi pasien sebagai dasar untuk mengelola pelayanan dan membimbing staf mereka menuju perbaikan berkelanjutan dalam kinerja organisasi secara menyeluruh (Fachrurrozi *et al.*, 2023).

Masalah terkait mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, khususnya berkaitan dengan soft skill tenaga keperawatan, terletak pada kurangnya penerapan kemampuan komunikasi, empati, dan kerjasama antara perawat dan bidan dengan pasien. Seringkali, kekurangan dalam soft skill ini dapat mengakibatkan ketidakmengertian pasien terhadap informasi medis, kurangnya dukungan emosional, atau bahkan kurangnya rasa percaya diri dalam merespons kebutuhan pasien. Ketidakmampuan dalam berkomunikasi secara efektif juga dapat mempengaruhi koordinasi antarstaf kesehatan, menghambat alur kerja tim medis, dan pada akhirnya, merugikan mutu pelayanan keseluruhan (Agustina *et al.*, 2023).

Berdasarkan data mutu pelayanan keperawatan yang tercatat di Rumah Sakit Restu Kasih, didapatkan bahwa performa rumah sakit ini mencerminkan standar yang tinggi dalam menjaga keselamatan dan kesehatan pasien. Net Death Rate (NDR) yang tercatat sebesar 0,58% menunjukkan tingkat kematian yang rendah di antara pasien yang dirawat. Begitu juga dengan kematian ibu melahirkan yang mencapai 1%, dan kematian bayi baru lahir sebesar 10%, yang merupakan angka yang dapat dianggap rendah dan menggambarkan upaya rumah sakit dalam memberikan perawatan yang aman selama proses persalinan. Selain itu, tingkat Infeksi Nosokomial (INOS) yang mencapai 0% menandakan keberhasilan rumah sakit dalam menerapkan protokol kebersihan yang ketat. Meskipun terdapat kematian pasca bedah sebesar 2%, angka ini masih dalam batas wajar dan mencerminkan upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pascaoperasi. Melalui data ini, Rumah Sakit Restu Kasih dapat dianggap sebagai lembaga kesehatan yang memberikan pelayanan dengan mutu tinggi dan berkomitmen untuk menjaga keselamatan pasien (Data RS Restu Kasih, 2023).

Tabel 1.1 Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih

No.	Indikator	Hasil
1	Infeksi nosokomial	0%
2	Kematian pasca bedah	2%
3	Kematian ibu melahirkan	1%
4	Kematian bayi baru lahir	10%
5	NDR (<i>Net Death Rate</i>)	0,58%

Sumber : data sekunder 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan masalah yang dihadapi sektor kesehatan. Infeksi nosokomial, kematian pasca bedah, kematian ibu melahirkan, kematian bayi baru lahir, dan *Net Death Rate* (NDR) adalah masalah utama. Banyak faktor dapat menjadi penyebab utama peningkatan angka kematian ini, seperti kurangnya pemahaman tentang praktik kebersihan, kurangnya keterampilan komunikasi yang efektif, dan kurangnya pemahaman tentang menangani kasus medis yang kompleks. Pengembangan *soft skill* bagi tenaga keperawatan dan pembelajaran *e-learning* dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan keperawatan. *Soft skill* seperti kepemimpinan, komunikasi yang efektif, dan kerja tim dapat membantu tenaga keperawatan menyampaikan informasi dengan lebih baik kepada pasien dan meningkatkan koordinasi tim.

Penyebab mutu pelayanan keperawatan yang kurang dapat bermacam-macam, salah satunya adalah kekurangan sumber daya manusia dan peralatan medis. Kekurangan tenaga medis yang terampil dan terlatih, terutama di daerah pedesaan atau negara berkembang, dapat mengakibatkan pelayanan kesehatan yang tidak optimal. Selain itu, kurangnya investasi dalam infrastruktur kesehatan, termasuk fasilitas dan peralatan medis yang memadai, dapat memberikan dampak negatif terhadap mutu layanan kesehatan. Faktor-faktor administratif seperti kurangnya pengawasan dan pengendalian mutu serta

kebijakan yang tidak sesuai juga dapat menjadi penyebab utama penurunan mutu pelayanan keperawatan (Tanjung, 2021).

Dampak dari mutu pelayanan keperawatan yang rendah sangat signifikan terhadap masyarakat. Pasien dapat mengalami peningkatan risiko komplikasi atau kegagalan penyembuhan karena diagnosis yang kurang akurat atau penanganan yang tidak tepat. Keterlambatan dalam pemberian layanan kesehatan juga dapat memperburuk kondisi pasien dan mengakibatkan peningkatan tingkat keparahan penyakit. Selain itu, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan dapat menjadi hambatan dalam upaya pencegahan dan pengendalian penyakit. Secara ekonomi, biaya yang dikeluarkan untuk perawatan tambahan akibat dampak buruk mutu pelayanan keperawatan dapat meningkat, baik bagi individu maupun pemerintah (Lidiana, 2020).

Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, melalui serangkaian langkah holistik dan terkoordinasi yaitu perlu ditingkatkan sumber daya manusia kesehatan dengan memastikan ketersediaan tenaga medis yang cukup, terampil, dan terlatih. Pelatihan berkelanjutan serta pengembangan keterampilan bagi tenaga keperawatan juga perlu diperkuat, termasuk melalui platform *e-learning* yang memungkinkan akses mudah dan pembelajaran inovatif. Penggunaan teknologi dalam pelatihan dapat membantu tenaga keperawatan untuk terus memperbarui pengetahuan mereka dengan cepat. Selain itu, pentingnya investasi dalam infrastruktur kesehatan, seperti fasilitas dan peralatan medis yang memadai tidak bisa diabaikan. Implementasi sistem manajemen mutu dan pengawasan yang baik dapat memastikan standar pelayanan kesehatan yang baik. Pelatihan *soft skill* juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan interpersonal, komunikasi, dan kepemimpinan tenaga keperawatan dalam berinteraksi dengan pasien dan sesama anggota tim medis (Ariga, 2020).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah peneliti ini adalah “Apakah ada pengaruh model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan sebelum diberikan model pembelajaran *e-learning* di Rumah Sakit Restu Kasih
- b. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan sesudah diberikan model pembelajaran *e-learning* di Rumah Sakit Restu Kasih
- c. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan sebelum diberikan pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih
- d. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan sesudah diberikan pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih
- e. Menganalisis pengaruh model pembelajaran *e-learning* terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih
- f. Menganalisis pengaruh pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih
- g. Perbedaan model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* tenaga keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Restu Kasih

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bahwa model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* bagi tenaga keperawatan dapat memiliki dampak positif terhadap mutu pelayanan keperawatan. Melalui *e-learning*, tenaga keperawatan dapat mengakses informasi dan pengetahuan terkini secara fleksibel, meningkatkan kompetensi mereka dalam menghadapi perkembangan ilmu kedokteran yang cepat. Sementara itu, pelatihan *soft skill* dapat membantu mereka mengembangkan kemampuan interpersonal, komunikasi, dan kepemimpinan, yang esensial dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Secara bersamaan, integrasi model pembelajaran *e-learning* dengan pelatihan *soft skill* dapat membentuk tim tenaga keperawatan yang lebih terampil, adaptif, dan berfokus pada aspek kemanusiaan dalam pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan dapat memanfaatkan *e-learning* untuk mengakses materi pembelajaran secara mandiri, meningkatkan fleksibilitas waktu, dan memungkinkan mereka mengembangkan pengetahuan kesehatan yang lebih mendalam. Selain itu, pelatihan *soft skill* memberikan kesempatan bagi responden untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan kepemimpinan, yang dapat memperkuat hubungan antarprofesional dan interaksi dengan pasien. Dengan demikian, responden dapat merasakan peningkatan dalam kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih holistik dan responsif terhadap kebutuhan individu, sekaligus meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas dalam lingkungan kerja tim.

b. Bagi Tenaga keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi tenaga keperawatan melalui penerapan model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* membawa manfaat substansial bagi tenaga keperawatan. Mereka dapat terus mengembangkan dan memperbarui pengetahuan medis mereka dengan akses yang lebih mudah dan cepat ke sumber daya pendidikan terkini. Di samping itu, pelatihan *soft skill* memberikan kesempatan bagi tenaga keperawatan untuk mengasah kemampuan interpersonal, komunikasi yang efektif, dan kepemimpinan, yang semuanya krusial dalam meningkatkan hubungan pasien-praktisi dan mengelola situasi yang kompleks. Dengan meningkatkan keterampilan ini, tenaga keperawatan dapat memberikan pelayanan yang lebih empatik, holistik, dan personal kepada pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas dan keamanan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu, peningkatan dalam pelatihan ini dapat memberikan dorongan motivasi kepada tenaga keperawatan, meningkatkan kepuasan kerja, dan memperkuat kapasitas mereka untuk mengatasi tantangan yang terus berkembang dalam dunia kesehatan.

c. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi institusi pendidikan. Melalui integrasi *e-learning*, institusi dapat meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas dalam penyampaian materi pembelajaran, menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih inklusif dan terbuka untuk tenaga keperawatan yang berada di berbagai lokasi. Selain itu, pelatihan *soft skill* membantu membentuk lulusan yang tidak hanya kompeten secara medis tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal yang kuat, memenuhi tuntutan kerja yang semakin kompleks.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan landasan bagi peneliti selanjutnya melalui model pembelajaran *e-learning* dan pelatihan *soft skill* terhadap mutu pelayanan keperawatan memberikan kontribusi yang berharga bagi peneliti selanjutnya. Hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan landasan teoritis yang kokoh dan wawasan mendalam tentang efektivitas integrasi *e-learning* dan pelatihan *soft skill* dalam konteks tenaga keperawatan.



E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Strategi Peningkatan Mutu pelayanan keperawatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review	Ahmad Fachrurrozi, Dimas Ageng Prayogo, Dety Mulyanti	Literature yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menetapkan artikel yang sesuai kriteria inklusi. Data base yang digunakan yaitu Google Scholar. Tahun publikasi sumber literature yang diambil yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2017 sampai dengan 2022, Sumber literature menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia.	Hasil 5 artikel diperoleh bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit yaitu dengan meningkatkan patient safety, Kerjasama lintas sektoral atau pemerintah, kebijakan standar prosedur operasional, Kualitas Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), dan peran komite keperawatan. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan sebagai suatu derajat atau tingkat indikator pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Strategi dapat dilakukan secara optimal dan dengan monitoring serta evaluasi.	Tempat dan waktu penelitian, model pembelajaran <i>e-learning</i> dan pelatihan soft skill tenaga keperawatan
2	Strategi Peningkatan Mutu pelayanan	Dewi Agustina, Lutfiyah Nada Salsabila, Eka	Penelitian ini menggunakan metode penelitian Literatur	Dari berbagai jurnal yang di dapatkan di dapati hasil bahwa dalam meningkatkan mutu	Tempat dan waktu penelitian, model pembelajaran <i>e-</i>

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
	keperawatan Di Rumah Sakit	Madani Nasution, Deliana	Review dengan mengumpulkan jurnal yang di dapatkan dari Google Scholar, kriteria jurnal yang digunakan adalah jurnal yang diterbitkan 5 tahun terakhir, yaitu 2019-2023.	elayanan keperawatan di rumah sakit dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan dengan memberikan rasa empati yang lebih, pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan Sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berda di rumah sakit dengan pengadaann alat-alat kesehatan yang kurang di rumah sakit.	<i>learning</i> dan pelatihan soft skill tenaga keperawatan
3	Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi	Sim Siyen, Anto J. Hadi, Asriwati	Penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi pada tahun 2019	Hasil penelitian diketahui p-value masing-masing variable yaitu variabel reliability sebesar 0,000, assurance 0,212, tangible 0,010, emphaty 0,001, responsiveness 0,041 dan nilai Exp (B) terbesar = 0,251 pada variabel responsiveness. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan reliability, tangible, empathy dan responsiveness dengan pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dan variable yang tidak berhubungan adalah	Tempat dan waktu penelitian, model pembelajaran <i>e-learning</i> dan pelatihan soft skill tenaga keperawatan

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
			berjumlah rata-rata 3.751 orang per bulan dari total kunjungan pasien rawat jalan sebesar 45.014 pasien pada tahun 2018. Sampel menggunakan sistem accidental sampling sebanyak 97 pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat.	assurance. variabel yang paling signifikan berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi adalah variabel responsiveness. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.	
4	Pendidikan Berkelanjutan Melalui E-Learning Bagi Perawat Suatu Program Inovasi	Rita Setianingrum, Tutik Sri Hariyati, Desnita Fitri	Metode yang digunakan adalah pilot project mulai dari pengumpulan data, analisis masalah, penetapan prioritas masalah, penyusunan plan of action, implementasi serta evaluasi.	Hasil penelitian menunjukan bahwa setelah pembelajaran e-learning didapatkan data ada kenaikan ilmu pengetahuan perawat di ruang rawat inap bedah dengan rata-rata kenaikan dari pretest sampai post test sebesar 29,59%. Kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan sebesar 55% merasa puas, sementara 45% merasa tidak puas. Kepuasan perawat yang menyatakan bahwa perawat puas terhadap profesi	Tempat dan waktu penelitian, pelatihan soft skill tenaga keperawatan

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
				keperawatan adalah 96%, sedangkan tidak puas sebesar 4% dari total responden 28 perawat. Perawat yang menyatakan bahwa pelatihan berkelanjutan melalui e-learning dapat meningkatkan pengetahuan adalah sebanyak 12 perawat (setuju) dan 16 perawat (sangat setuju) dari 28 responden. Simpulan, metode pembelajaran pendidikan berkelanjutan melalui e-learning mampu meningkatkan kompetensi perawat di ruang rawat inap bedah	
5	<i>Development of a Novel Interactive Multimedia E-Learning Model to Enhance Clinical Competency Training and Quality of Care among Medical Students</i>	<i>Yu-Ting Hsiao, Hsuan-Yin Liu, and Chih-Cheng Hsiao</i>	<i>The aim of this study is to evaluate the impact of a novel interactive multimedia eBook curriculum in clinical competency training. Ninety-six medical students were recruited. Students in the control group (n = 46) were taught clinical competencies via conventional teaching,</i>	<i>The outcomes of clinical competencies were evaluated using Objective Structured Clinical Examination (OSCE) scores, and feedback on their interactive eBook experiences was obtained. In the experimental group, the average National OSCE scores were not only higher than the control group (214.8 vs. 206.5, $p < 0.001$), but also showed a quicker improvement when comparing</i>	Tempat dan waktu penelitian, pelatihan soft skill tenaga keperawatan

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
			while students in the experimental group (n = 50) were taught with conventional teaching plus interactive multimedia eBooks.	between three consecutive mock OSCEs ($p < 0.001$). In response to open-ended questions, participants emphasized the importance of eBooks in improving their abilities and self-confidence when dealing with 'difficult' patients. Implementing interactive multimedia eBooks could prompt a more rapid improvement in clinical skill performance to provide safer healthcare, indicating the potential of our innovative module in enhancing clinical competencies.	
6	Nursing lecturers' perception toward E-learning approaches used in nursing colleges: Scoping review	Ronza Al-Teete, Intan Idiana Hassan, Azidah Abdul Kadir, Raeda AbuAlRub	This scoping review examined studies published in English from January 1st, 2017–2022. Three reviewers evaluated the eligibility of the literature and retrieved data to address the research question from prior	Thirteen articles with various hypotheses and models were reviewed. The review reveals that nursing educators are novices at using e-learning approaches in their classes due to their novelty in most nursing colleges. Nursing educators have a modest positive perception, with an optimistic perspective on e-learning effectiveness in theoretical	Tempat dan waktu penelitian, pelatihan soft skill tenaga keperawatan

No.	Judul	Peneliti	Metode	Hasil	Perbedaan
			<i>literature. A content analysis was done</i>	<i>course teaching, emphasizing that it is inappropriate in teaching clinical courses.</i>	

