

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (2009) merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit menyediakan beberapa pelayanan kesehatan yang meliputi: pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki tenaga kesehatan yang menjalankan tugas dan fungsi (promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif) sesuai dengan profesi masing-masing seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi dan tenaga kesehatan lainnya. Sumber daya manusia dalam rumah sakit merupakan faktor yang sangat penting, saat ini diketahui bahwa permasalahan pokok yang sering timbul dalam manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana mencari cara terbaik untuk mencapai kepuasan kerja pegawai. Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Suasana kerja yang tidak kondusif, lingkungan kerja, dan beban kerja dapat menghambat proses pelayanan profesional dalam lingkup perumaksudakitan. Kepedulian terhadap kondisi perawat, menumbuhkan loyalitas perawat untuk memberi pelayanan yang lebih baik. Perawat adalah salah satu unsur sumberdaya manusia yang penting dalam rumah sakit (Saifuddin, 2020). Sehingga, permasalahan terkait kualitas pelayanan perawat perlu mendapat perhatian dan ditangani secara sungguh-sungguh. Hal ini

sebagai upaya untuk menghindari dampak negatif yang mungkin akan dihadapi rumah sakit akibat permasalahan tersebut(Widodo, 2015).

Selain Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan dan kesempatan berkembang yang dimiliki perawat dipengaruhi oleh *Quality of Nursing Work Life* . QNWL merupakan elemen penting bagi profesi perawat yang akan berdampak pada kualitas pemberian pelayanan bidang Kesehatan (Nursalam, 2015).

Penelitian Suresh pada 2003 dalam (Suprihati, 2015) menyebutkan bahwa 48% perawat India memiliki *quality of nursing work life* yang buruk. QNWL pada perawat Irak menunjukkan hal serupa, 27,2% perawat menunjukkan *quality of nursing work life* yang rendah, 61,7% dengan kategori sedang, dan hanya 6,7% lainnya memiliki *quality of nursing work life* yang baik. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan Momeni, 2016 dalam (Pujiyanto, 2017) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat Irak memiliki kualitas kehidupan kerja yang rendah. Penelitian sebelumnya yang melibatkan perawat Indonesia sebagai responden (Prihastuti, 2017) menjelaskan bahwa *quality of nursing work life* dikategorikan sedang pada *work life home life* dan *work design* di RS Premier Surabaya. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa lama masa kerja berkontribusi negatif terhadap *quality of nursing work life*, semakin lama masa kerja seorang perawat maka QNWL yang dirasakan akan semakin rendah. Perawat baru memiliki QNWL yang tinggi karena cenderung datang ke tempat kerja dengan harapan yang tinggi.

Kinerja perawat yang menurun akan berdampak pada kualitas pelayanan Rumah Sakit (Koana, 2017). Beberapa penelitian kualitas kehidupan kerja yang sebelumnya telah dilakukan menunjukkan bahwa QNWL masih didominasi oleh

perawat dengan kualitas kehidupan kerja yang rendah. Setiap upaya manajemen rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, harus juga disertai dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Winaasih, 2018). Kualitas pelayanan keperawatan akan ditentukan berdasarkan kinerja dan produktifitas yang diberikan oleh tenaga keperawatan

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara dengan bagian Sumber Daya Manusia RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang pada bulan Juli-Agustus 2023, terdapat 8 Perawat yang tidak memperpanjang kontrak dan memilih pindah kerumah sakit lain dengan alasan beban kerja yang berat tetapi gaji tidak ada kenaikan. Mereka juga mengungkapkan jika merasa tidak puas akan pekerjaan nya selama menjadi perawat. Selain itu banyak keluhan terkait kesejahteraan juga ketidakharmonisan rekan kerja baik sesama perawat maupun atasan.

Wawancara dengan SDM RSUI juga mendapatkan hasil dimana saat ini kinerja perawat semakin menurun, ada beberapakali komplain terkait pelayanan yang dilakukan oleh perawat yang kurang maksimal dalam melaksanakan Asuhan Keperawatan. Pengaruh antara QNWL dengan kinerja perawat di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang belum diketahui. Pengukuran QNWL belum pernah dilakukan serta Penilaian kualitas Pelayanan berdasarkan khusus perawat belum dilakukan.

Profesi perawat dianggap profesi yang menegangkan dan menantang, Hal ini dikarenakan perawat merupakan profesi dirumah sakit yang memiliki nilai (gaji) paling rendah, dengan gaji yang rendah perawat diharuskan untuk memberikan pelayanan sepanjang waktu untuk memenuhi kebutuhan dan

kesehatan pasien. Keadaan ini menyebabkan perawat mengalami kelelahan kerja, penurunan motivasi, dan penurunan kemauan untuk bekerja sehingga berdampak kepada ketidakpuasan kerja, kelelahan, dan *quality of life* yang buruk (Abraham, 2020)

Permasalahan terkait banyaknya keluhan perawat tersebut dapat didukung dengan teori yang dikemukakan oleh (Saifuddin, 2020) yang menyatakan bahwa sebab-sebab ketidakpuasan kerja dapat beraneka ragam, seperti penghasilan rendah atau dirasa kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan kerja yang tidak serasi, pekerjaan yang tidak sesuai serta berbagai faktor lainnya (Baron, 2013)

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang maka diperlukan penelitian dengan Judul **“ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH KASEMBON MALANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Faktor apa saja kah yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus pada penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Work life-home life* terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang
- b. Untuk menganalisis pengaruh *Work Design* terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Work Context* terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang
- d. Untuk menganalisis pengaruh *Work World* terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang
- e. Menganalisis factor yang paling berpengaruh (*Work life-home life, Work Design, Work Context, Work World*) terhadap kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang

D. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan akan menambah literatur, sebagai dasar penelitian khususnya melaksanakan manajemen administrasi rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penting untuk kelengkapan literatur khususnya tentang kualitas pelayanan perawat.

2. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan untuk rekomendasi dalam pengambilan keputusan serta membuat strategi kebijakan dan program peningkatan kinerja perawat agar kualitas pelayanan khususnya pada unit keperawatan di RSUI MADINAH meningkat.

3. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi perawat terkait pelayanan keperawatan agar menjadi semakin meningkat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut serta sebagai media pembelajaran dan bahan referensi tentang

kualitas pelayanan keperawatan di RSUI MADINAH khususnya bagi tenaga keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian faktor mempengaruhi kualitas pelayanan perawat sudah pernah dilakukan penelitian oleh peneliti sebelumnya.



1.1 Tabel Keaslian Penelitian

No	Judul Karya Ilmiah dan Penulis	Variabel		Metode (Desain,Sampel, ,Instrumen, Analisis)	Hasil
		Inderpenden (X)	Dependen (Y)		
1.	Hubungan lingkungan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit Melati Husada (Loli, 2015)	lingkungan kerja	Kualitas pelayanan perawat	Desain : Analitik kuantitatif Sampel : Total sampling, 88 orang Instrumen : Kuisisioner Analisis : Uji Statistik <i>chi square</i>	Berdasarkan analisis uji chi square didapatkan hasil $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa $p < \alpha$, sehingga terdapat hubungan antara lingkungan,dengan kualitas pelayanan perawat di rumah sakit Melati Husada
2	Budaya organisasi dan <i>quality of nursing Work Life</i> terhadap kinerja dan kualitas pelayanan perawat di RSUD DR.Soetomo Surabaya (Winasih, 2015)	Budaya Organisasi Dan <i>Quality Of Nursing Work Life</i>	Kualitas pelayanan perawat da kepuasan kerja perawat.	D : survey eksplanatif, <i>cross sectional</i> S : <i>cluster sampling</i> , 95 perawat I : kuesioner A : <i>least square</i>	Kepuasan kerja dipengaruhi faktor lingkungan kerja yang saling berpengaruh terhadapkualitas kehidupan perawat dalam lingkungan kerja yang mendukung dalam menciptakan perawat yangberprestasi, bernilai tinggi,bermanfaat bagi diri sendiridan berdampak positif bagi produktifitas dan kualitas rumah sakit. Budayaorganisasi yang kuat dapat menciptakan kualitaskehidupan kerja yang baik bagi perawat dalam meningkatkan Kinerja dan kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Soetomo surabaya.

3	Quality Of Work Life And Its Related Factors: A Survey Of Nurses (Sadat et al, 2022)	usia, pendidikan, lokasi kerja, dan posisi pekerjaan	Quality Of WorkLife	D : cross sectional S : 157 Perawat V: karakteristik and professional demografi, kualitas Kehidupan kerja keperawatan (QNWL), dan aeronautika nasional dan indeks beban tugas I : kuesioner A : t-test, theMann-Whitney U test, dan chi square dan uji Fisher	Dalam studi ini, peneliti menemukan bahwa usia, pendidikan, lokasi kerja, dan posisi pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan QNWL. QNWL setiap perawat di berbagai unit berbeda-beda, dan dapat dikaitkan dengan keadaan unit. Faktor-faktor seperti ukuran unit, jumlah dan jenis pasien, kebijakan rumah sakit, dan lingkungan fisik dapat memberi dampak kepada QNWL.
4	Validation Of The Chinese Version Of The Quality Of Nursing Work Life (Fu et al , 2023)	Pendapatan, departemen dalam pekerjaan	Quality Of Nursing Work Life	D : Cross-Sectional S : Tiga puluh perawat dari beberapa divisi Rumahsakit klinis Dan psikologi V : pendapatan, departemen dalam pekerjaan I : kuesioner A : chi-square	Skala QNWL adalah handal dan berlaku di perawat berbahasa cina dan dapat digunakan sebagai instrumen Klinis dan penelitian untuk review mengukur faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan di kalangan perawat di cina.
5	Improving Nursing Work Services Through Development Model of Quality	budaya organisasi, faktor perawat, karakteristik	<i>Quality of nursing work life</i>	D : analisa observasional dan desain eksperimen semu S : 102 sampel dan 33 sampel	<i>Quality of nursing work life model</i> sesuai dengan kondisi perawat indonesia, QNWL yang sesuai dipengaruhi oleh budaya organisasi, Karakteristik perawat, karakteristik

of Nursing Work Life (Laura, 2019)	pekerjaan, dan kualitas kehidupan kerja keperawatan,	V : budaya organisasi, faktor perawat, karakteristik pekerjaan, dan kualitas kehidupan kerja keperawatan, I : kuesioner A : analisis univariat	pekerjaan dan kualitas hidup keperawatan efisien. Hal ini dapat menyimpulkan bahwa meningkatkan kinerja pelayanan lebih efektif melalui kualitas kehidupan kerja keperawatan dan peningkatan layanan pekerjaan keperawatan antarperawat lebih efektif melalui qnwl. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas perawat mempengaruhi kejadian meningkatkan layanan pekerjaan keperawatan, karena lingkup kerja mereka melibatkan berinteraksi dengan profesi lain dan lingkungan.
---------------------------------------	--	---	--

