

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan usaha dalam membantu memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen/pelanggan/klien). Pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan profesional bagian dari integral layanan kesehatan untuk individu, keluarga, maupun komunitas yang didasarkan pada ilmu keperawatan. *Universal Health Coverage (UHC) Harvard University* tahun 2018 mengatakan bahwa 45% kesalahan penegakan diagnosa akibat dari kualitas pelayanan keperawatan yang buruk. *Nursing Scientific Journal* (2021) mengemukakan 5,7 - 8,4 juta orang meninggal akibat pelayanan keperawatan yang buruk, terutama pada negara berpenghasilan rendah sampai menengah, termasuk Indonesia. Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak keberhasilan rumah sakit dalam memberikan kualitas perawatan (*quality of care*) yang bermutu serta membentuk citra baik bagi rumah sakit.

Kualitas perawatan (*Quality of Care*) adalah kemampuan pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dalam meningkatkan derajat kesehatan (WHO, 2022). Kualitas pelayanan keperawatan dapat dianggap bermutu apabila memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit atau organisasi

kesehatan. *Quality of Care* dapat diukur melalui kompetensi (*competence*), kepedulian (*caring*), profesionalisme (*professionalism*), dan sikap (*demeanor*) (Izumi et al, 2010). Data *The Juan Aita Valle Healthcare Network of Lambayeque* periode Januari hingga Oktober 2017, terdapat 5.086 kasus keterlambatan perawat dalam membuat dan menepati janji kepada pasien. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (KEMENKES RI) pada Desember 2022, menunjukkan 8 kasus yang ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan yaitu kesalahan perawat dalam pemberian obat. Keterlambatan perawat dan keluhan dari pasien merupakan wujud dari pelanggaran disiplin kerja perawat.

Disiplin kerja merupakan tata tertib, ketaatan, serta kepatuhan kepada peraturan yang berlaku dalam melakukan sesuatu. Disiplin kerja dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kualitas perawatan. Indikator penilaian disiplin kerja meliputi tingkat absensi, mematuhi aturan perusahaan, penggunaan waktu secara efektif, tanggung jawab, komitmen, dan kewajiban (Rivai, Veithzal, 2013). Sikap tidak disiplin perawat dalam bekerja, dapat menjadikan citra buruk pada pelayanan di rumah sakit. Data *University of Turku*, terdapat 324 kasus ketidaksiplinan perawat dalam bekerja pada tahun 2022. Kasus pelanggaran disiplin kerja perawat meliputi kelalaian dalam mengobservasi pasien (42%), bertindak melebihi kewenangan klinis (34%), memalsukan dokumentasi keperawatan (10%), dan penurunan kompetensi perawat (14%). Putri et al (2022) mengatakan terdapat 42,9% perawat kurang

disiplin di Jawa Timur dan 52,8% perawat tidak disiplin di Sumatera Barat. Petugas kesehatan, khususnya perawat, dapat berpotensi melakukan sebuah pelanggaran, sehingga diperlukannya tindakan pendisiplinan. Tujuan dilakukannya pendisiplinan terhadap pelanggaran kerja, yaitu memastikan bahwa sikap, perilaku, dan tindakan perawat konsisten terhadap aturan, tata tertib, norma, serta ketetapan yang berlaku didalam rumah sakit.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Instalasi Gawat Darurat RS Mardi Waluyo Lampung pada 19 Mei 2023 menunjukkan jumlah kunjungan pasien ke IGD periode Januari, Februari, dan Maret 2023 yaitu 4.487 pasien, dengan 1.575 pasien pada bulan Januari 2023, 1.394 pasien pada bulan Februari 2023, dan 1.518 pasien pada bulan Maret 2023. Jumlah perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung per bulan April 2023 adalah 32 orang. Menurut Kepala Ruang IGD RS Mardi Waluyo Lampung, pada periode Februari 2023 terdapat 21,85% perawat disiplin dan 78,15% perawat tidak disiplin. Periode Maret 2023, didapatkan 12,48% perawat disiplin dan 87,52% perawat tidak disiplin. Sikap tidak disiplin perawat di IGD RS Mardi Waluyo Lampung dari periode Februari-Maret 2023 mengalami kenaikan 9,37% dari 32 perawat. Peneliti melakukan wawancara melalui *online* kepada 5 orang perawat dengan masa kerja yang berbeda, yaitu 10 tahun, 7 tahun, 3 tahun, dan 1 tahun. Didapatkan 3 dari 5 perawat yang terlambat datang, sehingga tidak dapat mengikuti operan dengan shift sebelumnya. Keterlambatan perawat

datang ke tempat kerja muncul beberapa alasan seperti menyiapkan sarapan dan persiapan anak sekolah, jarak dari tempat tinggal ke tempat kerja yang jauh, serta akses jalan yang dinilai cukup sulit menjadikan hambatan dalam perjalanan ke tempat kerja. Menurut kelima perawat mengatakan jam istirahat tidak cukup selama 30 menit, sehingga perawat beristirahat melebihi aturan yang berlaku. Sesuai fenomena permasalahan disiplin kerja dan *quality of care* perawat, maka peneliti melakukan penelitian tentang Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan hasil studi pedahuluan yang dilakukan peneliti di IGD RS Mardi Waluyo Lampung, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti yaitu, penurunan disiplin kerja perawat dibuktikan dengan perawat terlambat datang bekerja, tidak mengikuti operan jaga, dan beristirahat melebihi waktu yang telah ditentukan. Kepala ruang IGD menjelaskan bahwa terjadi peningkatan pada tingkat ketidakdisiplinan perawat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin kerja yang menurun dapat menyebabkan *quality of care* perawat tidak optimal. Sesuai dengan pemaparan masalah, peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu “Hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat, dan

keeratan hubungan disiplin kerja dengan *quality of care* perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Mengetahui tentang karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja di IGD RS Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.
- b. Mengetahui tentang Disiplin Kerja di IGD RS Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.
- c. Mengetahui tentang *Quality of Care* di IGD RS Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.
- d. Jika ada hubungan maka akan dicari keeratan hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* di IGD RS Mardi Waluyo Lampung tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut :

1. Bagi RS Mardi Waluyo Lampung

Penelitian ini diharapkan menjadi strategi manajemen rumah sakit untuk menilai kedisiplinan kerja perawat dalam memberikan kualitas perawatan yang bermutu kepada pasien.

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

a. Mengembangkan pembelajaran yang berhubungan dengan Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023.

b. Sebagai kajian pustaka.

3. Bagi Peneliti

a. Memperkaya wawasan dibidang keperawatan khususnya pada *Quality of Care* perawat di Instalasi Gawat Darurat.

b. Memperoleh data yang akurat dan mampu memberikan informasi yang valid serta solusi bagi permasalahan yang ditemukan.

4. Bagi Peneliti Lain

Menjadi studi kepustakaan dalam penelitian yang berkaitan dengan Hubungan Disiplin Kerja dengan *Quality of Care* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mardi Waluyo Lampung Tahun 2023.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1
Keaslian Penelitian

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Vigil, Davila., Rios, Chirinos (2021)	<i>Quality of Care in the EsSalud Emergency Service, Northern Region, Peru.</i>	Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> yang mencakup deskripsi, registrasi, analisis, dan interpretasi. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke IGD selama satu bulan, dengan metode pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> . Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner <i>Servqual Quality of Emergency Care</i> .	Hasil dari penelitian tersebut adalah pasien tidak puas (55,81%) dan sangat tidak puas (17,82%) dengan pelayanan IGD di rumah sakit tersebut. Dimensi <i>Quality of Care</i> yang mewakili ketidakpuasan adalah <i>Tangibility, Reliability, dan Empathy</i> .	Persamaan pada penelitian ini adalah variabel <i>Quality of Care</i> .	Perbedaan pada penelitian ini adalah populasi dan sampel. Populasi pada penelitian tersebut adalah pasien yang datang ke IGD selama 1 bulan dengan metode pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> . Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan populasi seluruh perawat IGD, dengan metode pengambilan sampel <i>total population</i> .
2	Andayani, Melia (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja	Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan	Nilai koefisien korelasi ganda (r) sebesar 0,493 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan	Persamaan pada penelitian ini terdapat variabel disiplin kerja.	Perbedaan penelitian ini terdapat perbedaan pada populasi dan sampel penelitian. Populasi pada

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.	asosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Lahat dengan metode pengambilan sampel adalah <i>Accidental Sampling</i> , didapatkan 60 responden. Metode analisis data menggunakan uji statistik deskriptif dan inferensial. Sedangkan, uji hipotesis menggunakan uji parsial (t) dan uji simultan (F) menggunakan SPSS.	dan disiplin kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien pada RSUD Lahat. Dari hasil uji parsial (t) variabel kualitas pelayanan t hitung $2,891 > t$ tabel $2,002$ dan atau taraf signifikan $0,05$ berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji parsial (t) variabel disiplin kerja pegawai t hitung $2,980 > t$ tabel $2,002$ dan taraf signifikan $0,004$ yang berarti disiplin kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari uji ANOVA atau F test didapat F hitung $9,143$ dengan probabilitas $0,000$ (p value $< \alpha$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.		penelitian tersebut adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Lahat dengan metode pengambilan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> . Sedangkan, peneliti saat ini menggunakan populasi yaitu perawat IGD, dengan metode pengambilan sampel menggunakan <i>total population</i> . Perbedaan lain, terdapat pada analisis data, dimana penelitian tersebut menggunakan uji statistik deskriptif dan inferensial. Sedangkan, uji hipotesis menggunakan uji parsial (t) dan uji simultan (F) menggunakan SPSS. Pada penelitian saat ini, peneliti menggunakan uji korelasi <i>Spearman</i> (r_s).
3	Putri et al (2022)	Hubungan Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Perawat Ruang Rawat Inap di RSUD Dr. Soekardjo	Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>stratified random</i>	Hasil penelitian motivasi kerja terbagi menjadi kategori rendah, sedang, tinggi dengan persentase (37,7%) dan (62,3%). Hasil penelitian disiplin kerja terbagi menjadi	Persamaan terdapat pada variabel disiplin kerja dan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Responden pada penelitian ini adalah perawat.	Perbedaan terdapat pada teknik pengambilan sampel yaitu penelitian sebelumnya menggunakan <i>stratified random sampling</i> , sedangkan peneliti saat

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Kota Tasikmalaya.	<i>sampling</i> dengan jumlah sampel perawat sebanyak 154 orang.	kategori rendah, sedang, tinggi dengan persentase (51,3%) dan (48,7%). Hasil analisa bivariat didapatkan adanya hubungan motivasi kerja dengan disiplin kerja perawat ruang rawat ranap di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yang signifikan (nilai $p=0,001$).		ini menggunakan <i>total population</i> .

STIKES BETHESDA JAKKUM