

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan merupakan kebutuhan pokok masyarakat, dan meningkatnya taraf hidup masyarakat berdampak pada peningkatan tuntutan akan mutu layanan kesehatan. Penyedia jasa layanan kesehatan perlu meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi ukuran keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan (Pasalli and Patattan, 2021).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes no. 340/PER/III/2010). Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Fungsi rumah sakit adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi dan pelayanan pencegahan penyakit (SK Menkes RI nomor 983 tahun 1992). Dengan demikian, rumah sakit perlu melaksanakan manajemen yang baik dalam pengelolaannya.

Rumah Sakit Kristen (RSK) Ngesti Waluyo merupakan rumah sakit dengan tipe C, memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dasar 4 spesialisik dasar. Hal ini termasuk Pelayanan Obstetri *Emergency* Komprehensif (PONEK) 24 jam, untuk memberikan pelayanan langsung terhadap ibu hamil/bersalin, ibu nifas dan bayi baru lahir, baik yang datang sendiri atau atas rujukan kader/masyarakat, bidan desa, Puskesmas dan Puskesmas dengan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED).

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur nilai pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kepuasan pasien menyangkut aspek kepuasan fisik, mental dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan yang diberikan oleh rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan mencerminkan pelaksanaan asuhan keperawatan pada pasien dan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Butar-butur & Simanora, 2016).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang bisa menjadi tolok ukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan rumah sakit. Kualitas pelayanan keperawatan berjalan dengan baik apabila proses keperawatan yang dilaksanakan terstruktur dengan baik. Tenaga keperawatan paling dominan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Suhartini, 2020). Mutu pelayanan perawat memiliki beberapa aspek, yaitu keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangible*) (Butar-butur & Simamora, 2016).

Manajemen keperawatan merupakan upaya staf untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Manajemen berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian dalam memperkirakan peristiwa-peristiwa sampai pembuatan perencanaan operasional manajemen dari setiap perawat (Nursalam, 2017). Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah yang paling banyak di rumah sakit, dengan waktu interaksi bersama pasien 24 jam penuh. Pelayanan keperawatan menjadi tolok ukur pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga kualitas pelayanan keperawatan perlu selalu ditingkatkan secara terus menerus dan berkesinambungan (Purwaningsih, 2015).

Perkembangan masyarakat terhadap tuntutan pelayanan rumah sakit serta semakin banyaknya pelayanan kesehatan yang tersedia, memerlukan suatu peningkatan agar masing-masing rumah sakit dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Ruang perinatologi merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang harus bisa memberikan tindakan keperawatan yang aman, efektif dengan memberdayakan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang kompeten dan profesional dalam menggunakan peralatan, obat-obatan yang sesuai dengan standar terapi di Indonesia. Pelayanan di ruang perinatologi meliputi: perawatan Berat Bayi Lahir Rendah

(BBLR), bayi ikterus, bayi dengan masalah minum/muntah, bayi yang lahir dengan infeksi intra uterin, bayi yang lahir dengan tindakan: vakum ekstraksi, forcep ekstraksi, section caesarea dan bayi dengan kelahiran sungsang yang bermasalah/sulit (Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor: 604/Menkes/SK/VII/2008).

Rumah Sakit Kristen (RSK) Ngesti Waluyo Parakan merupakan salah satu rumah sakit tipe C di Kabupaten Temanggung yang juga memberikan pelayanan perinatologi. RSK Ngesti Waluyo pada tahun 2023 memulai proses pembangunan ruang maternal dan perinatal (Ruang Tulip). Selama proses pembangunan rumah sakit, Ruang Tulip yang terdiri dari ruang kebidanan, ruang bersalin, dan kamar bayi/perinatologi dipindah ke lantai 2 (dua) berdampingan dengan Ruang Dahlia (ruang rawat inap penyakit dalam). Hasil pengamatan peneliti terhadap 5 dimensi aspek mutu layanan keperawatan di ruang perinatologi pada aspek *tangible*, pada ruangan pelayanan masih kurang untuk memisahkan antara bayi sehat dan sakit, ruang menyusui, ruang kantor perawat, dan ruang tindakan. Fasilitas komputer yang dimiliki hanya ada 1 unit, yang dipergunakan bergantian dengan rekan kerja, sehingga memerlukan banyak waktu untuk proses penggunaannya. Monitor bel pasien dalam ruang perinatologi tidak ada, sehingga membuat perawat sulit mengenali pasien yang memencet bel untuk segera mendapatkan bantuan. Pada aspek *reliability*, kehandalan petugas sudah baik namun masih terdapat perawat yang masih kurang percaya diri dalam melakukan tindakan pemasangan infus pada tali

pusat bayi. Aspek responsif perawat menunjukkan bahwa perawat memberikan respons yang baik selama menjalankan tugas, saat didapatkan bayi menangis perawat langsung memeriksa bayi untuk memastikan keadaan dan kebutuhan yang diperlukan. Aspek *assurance* (jaminan dan kepastian) menunjukkan bahwa perawat memerlukan bantuan tenaga saat mendapatkan pasien bayi yang berada dalam kondisi yang jelek, karena jumlah petugas setiap *shift* hanya 2 orang perawat saja. Aspek empati perawat menunjukkan bahwa empati dengan terjalinnya komunikasi dengan keluarga yang baik, terkadang pemberian edukasi tidak berjalan dengan lancar karena pemahaman keluarga yang kurang terhadap informasi yang diberikan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Pelaksanaan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Keperawatan di Ruang Perinatologi RSK Ngesti Waluyo Tahun 2024”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah gambaran mutu pelaksanaan pelayanan ditinjau dari aspek keperawatan di Ruang Perinatologi RSK Ngesti Waluyo Tahun 2024”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu layanan keperawatan di ruang perinatologi RSK Ngesti Waluyo tahun 2024

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan yang bermutu di ruang perinatologi.

2. Bagi RSK Ngesti Waluyo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi RSK Ngesti Waluyo untuk meningkatkan kualitas pelayanan di ruang perinatologi dengan fasilitas yang lengkap dan memadai.

3. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan data dan referensi dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam penerapan asuhan keperawatan di ruang perinatologi pada tataran praktik klinik.

4. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bisa menjadi data maupun referensi dalam penelitian selanjutnya, dalam ruang lingkup yang sama.

## E. Keaslian Penelitian

Sampai dengan saat ini penulis belum menemukan penelitian yang sama dengan judul penelitian ini, namun ada beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan topik yang diteliti. Beberapa penelitian tersebut dipaparkan pada tabel 1.

Tabel 1

Keaslian Penelitian

No	Nama Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Tulak (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Inap di RSUD Sawerigading Palopo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif.</li> <li>- Tehnik pengumpulan data menggunakan survei lapangan pada perawat menggunakan kuesioner (20 butir, dengan skala likert 1-5).</li> <li>- Analisis berdasar data kuesioner, yang diuraikan dalam angka,</li> </ul>	Kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Sawerigading Palopo dipersiapkan baik oleh responden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien mirip dengan yang akan peneliti ukur (<i>reliability, responsiveness, makes customer feel valued, empathy, competency</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian yang akan dilaksanakan merupakan penelitian kualitatif, berfokus pada pelayanan di ruang perinatologi, bukan secara umum pada rawat inap.</li> <li>- Analisis yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah analisis konten</li> </ul>

No	Nama Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			tabel, analisis statistik, uraian dan kesimpulan hasil penelitian.			dan statistik deskriptif
2.	Winarso et al., (2020)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian dekriptif kualitatif, berfokus pada: penampilan keprofesian, sikap dan perilaku dokter dan perawat serta keselamatan pasien; kepuasan pasien.</li> <li>- Tehnik pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi)</li> </ul>	Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Kota Samarinda dapat dikatakan baik, namun masih terdapat sedikit kekurangan pada sektor sarana dan prasarana. Bidang yang sudah berjalan dengan baik yaitu pegawai kesehatan yang berkualitas, dimana semua pegawai selalu mengikuti prosedur tetap, serta terjaminnya keselamatan dan keamanan pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian kualitatif, dengan metode purposive sampling</li> <li>- Tehnik pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi, dan wawancara.</li> <li>- Fokus penelitian pada penampilan keprofesian, sikap dan perilaku perawat mirip dengan variabel yang akan diteliti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang akan penulis teliti adalah pelayanan keperawatan perinatologi</li> <li>- Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kualitatif, dengan analisis konten, sedangkan dari penelitian ini menggunakan model interaktif (kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan)</li> <li>- Pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan</li> </ul>

No	Nama Tahun	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
						triangulasi metode pengambilan data (observasi pada aspek fisik fasilitas pelayanan perinatologi)
3.	Maryana & Christiany (2022)	Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	Study deskriptif dengan pendekatan cross sectional	Ada hubungan antara kehandalan p value (0,000), daya tanggap p value (0,000), bukti fisik p value (0,02), jaminan p value (0,000), empati p value (0,038) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap	- Indikator pelayanan yang diukur mirip dengan salah satu variabel penelitian yang akan dilakukan, yaitu kepuasan pasien terhadap kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati	- Metodologi yang akan dilakukan berbeda, pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada mutu pelayanan keperawatan ruang perinatologii - Analisis yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah analisis konten dan statistik deskriptif