

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dapat terwujud apabila masyarakat mampu menggunakan atau memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan baik. Tetapi disisi lain, fasilitas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan suatu pelayanan yang optimal atau professional sehingga terjadi timbal balik antara pengguna pelayanan kesehatan dengan penyedia layanan kesehatan (Nirmalarumsari C. , 2020).

Puskesmas sebagai unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Oleh karena itu, UU Nomor 36 tahun 2000 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Dalam meningkatkan mutu pelayanan di tingkat Puskesmas, dibutuhkan kompetensi perawat yang professional (Nirmalarumsari C. , 2020).

Kompetensi didefinisikan sebagai gambaran tentang sesuatu yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik (Sulung, 2016). Kompetensi perawat adalah kemampuan untuk melakukan tugas dilihat dari persepsi pasien saat mereka menunjukkan kinerja mereka. Kompetensi yang didapat dinilai dalam pelayanan keperawatan adalah bagaimana perawat melakukan pengkajian,

melakukan intervensi keperawatan dan bagaimana kompetensi perawat dalam hal komunikasi (Imelda Rahmayunia Kartika, 2018). Kompetensi perawat dalam perawatan pasien secara utuh dan holistic didefinisikan sebagai konsep praktik perawatan yang meliputi pengetahuan, ketrampilan, performance, dan nilai yang diklaim dapat sesuai dengan konsep holistic dan dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dikembangkan menjadi sebuah standar kompetensi (Scott Tilley, 2008; Yanhua & Watson, 2011).

Kompetensi perawat yang utama harus diperhatikan adalah membantu pasien mendapatkan kembali kesehatan mereka melalui proses penyembuhan dengan interaksi didalamnya. Salah satu kompetensi perawat yakni fokus pada kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara keseluruhan, termasuk upaya mengembalikan kesehatan emosional, spiritual dan sosial (Imelda Rahmayunia Kartika, 2018).

Kompetensi perawat menjadi hal yang sangat berperan dalam proses interaksi perawat-pasien. Perawat yang memiliki kompetensi yang baik, akan memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memuaskan pasien. Kompetensi perawat saat ini banyak faktor yang dipengaruhi diantaranya adalah faktor individu perawat seperti pengetahuan dan ketrampilan. Kompetensi perawat masih banyak yang belum sesuai dikarenakan beberapa faktor yang tidak dapat diprediksi dan dielakan (Butler et al, 2011). Faktor yang lain juga ditekankan oleh (Roberge, Tremblay, Turgeon & Berbiche, 2013), yaitu sikap professional seorang perawat dan kemampuan berpikir kritis dalam melakukan tindakan keperawatan, akan

sepenuhnya mempengaruhi hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perawat diharapkan dapat meningkatkan kompetensinya dan berusaha mengontrol karirnya yang lebih baik, sehingga dapat terus berprestasi dan memperoleh kepuasan kerja yang nantinya akan memberikan efek positif untuk kualitas pelayanan (Sulung, 2016).

Kompetensi yang dinilai harus mengikuti standar yang telah ditetapkan dan berpusat pada pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan melalui interaksi perawat-pasien. Hal ini juga dapat terjalin secara efektif, mulai dari pengkajian, melakukan intervensi, pemberian informasi kesehatan sampai dengan evaluasi keputusan yang tepat untuk perawatan penyakit pasien. Interaksi ini erat hubungannya dengan proses asuhan keperawatan. Apabila sinergitas asuhan keperawatan yang maksimal dari perawat, akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan (Purwanto, Handoyo, & Utami, 2014).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Luan dkk, 2018). Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut (Luan, dkk, 2018): Pertama memiliki kemampuan teknik, yaitu ketrampilan dan kemampuan pegawai yang dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (dependability), ketepatan (accuracy), ketahanan uji (reliability), dan konsisten (consisten) serta dijalankan berdasarkan standar pelayanan yang ada. Kedua, akses terhadap pelayanan yaitu pusat pelayanan kesehatan mampu dijangkau oleh masyarakat dan dekat dengan pemukiman, serta pelayanan kesehatan

tidak memandang SARA (suku, adat, ras dan agama). Ketiga efektifitas, yaitu perawat dalam memberikan layanan berdasarkan kebutuhan pasien dan sesuai dengan petunjuk klinis atau standar prosedur pelayanan. Keempat human relation, yaitu pola interaksi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan penerima layanan kesehatan dengan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas berdasarkan kode etik keperawatan (Perceka, 2020). Kelima efisiensi, yaitu menggunakan segala sumber daya yang dimiliki dengan optimal dan memperbaiki aturan/norma yang ada serta mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Keenam kelangsungan pelayanan, yaitu klien berhak mendapatkan pelayanan yang menyeluruh seperti pelayanan rutin, akses rujukan, tindakan pencegahan, akses terhadap riwayat penyakit dan pelayanan lanjutan tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosa dan menghentikan terapi yang tidak perlu. Ketujuh rasa aman, yaitu standar pelayanan kesehatan dibuat untuk melakukan pencegahan atas hal yang tidak diinginkan serta mengurangi resiko atas kesalahan manusia, kelalaian atau resiko lain yang berkaitan dengan pelayanan. Kedelapan adalah kenyamanan dan kenikmatan, yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana penunjang pusat pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursi tamu, alat pemeriksaan yang representatif dan kebersihan lingkungan pusat pelayanan kesehatan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Imelda Rahmayunia kartika, dkk (2018) tentang “Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan”, hasil penelitian menunjukkan terlihat

hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dilihat dari p value 0,0001. Selain itu, nilai $r = 0,500$, yang berarti bahwa hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan hubungan sedang ($0,26-0,5 =$ kekuatan hubungan sedang). Tanda positif mempunyai arti hubungan yang searah, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka akan semakin tinggi pula.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andhika Lungguh Perceka (2020) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut”, hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil pengolahan data yang ditampilkan (86,8 %) responden menyatakan tidak puas karena pelayanan kurang baik. Dengan hasil p -value = 0,000 dan taraf kepercayaan 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut.

Berdasarkan studi keselamatan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan didapatkan hampir 100.000 pasien yang dirawat dirumah sakit di Amerika meninggal akibat medical error, selain itu penelitian juga membuktikan bahwa kematian akibat cedera medis 50% diantaranya sebenarnya dapat dicegah (Cahyono, 2012).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 23 Oktober 2020 dengan melakukan wawancara pada 3 perawat dan 3 pasien di Puskesmas Sokaraja 1.

Dari pihak perawat mengatakan bahwa kompetensi bagi seorang perawat itu sangat penting dalam melakukan asuhan keperawatan. Melakukan tindakan keperawatan pun sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kemampuan dalam melakukan tindakan keperawatan dilakukan berdasarkan ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh perawat itu sendiri. Selain mengutamakan pengetahuan dan ketrampilan juga harus bersikap ramah dan supel pada pasien. Dari pasien mengatakan bahwa selama memeriksakan diri ke Puskesmas Sokaraja 1 selalu mendapatkan pelayanan keperawatan yang bagus serta penyampaian informasi yang diberikan oleh perawat pada pasien mudah dimengerti. Penyampaian informasi disampaikan pada pasien dengan pengetahuan yang cukup yang dimiliki oleh perawat serta dalam melakukan tindakan keperawatan pun begitu sangat tanggap dan trampil.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, dapat disimpulkan bahwa kompetensi perawat adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang perawat untuk melakukan tugasnya seperti melakukan pengkajian, intervensi keperawatan dengan mengandalkan keterampilan dan pengetahuannya. Sedangkan mutu pelayanan keperawatan adalah komponen system pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam kualitas suatu instansi kesehatan yang didasarkan atas persepsi pasien. Maka peneliti dalam hal ini terdorong untuk meneliti tentang kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Sehingga penulis mengambil judul penelitian “Hubungan Kompetensi Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan apakah ada hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berupa jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama bekerja.
- b. Mengidentifikasi kompetensi perawat berdasarkan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan perawat di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
- c. Mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
- d. Untuk mengetahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi puskesmas

- a. Mengetahui kompetensi perawat di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
- b. Sebagai bahan evaluasi pelayanan di Puskesmas Kabupaten Banyumas

- c. Sebagai bahan masukan Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas.
- d. Mengetahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas.

2. Bagi instansi pendidikan

Dengan adanya penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya tentang hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah wawasan dan mengetahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

4. Bagi profesi keperawatan

Hasil penelitian diharapkan dapat sebagai bahan evaluasi profesi keperawatan agar lebih meningkatkan kompetensinya sehingga mutu pelayanan keperawatan di sebuah instansi memiliki mutu pelayanan yang bagus.