

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan kemajuan teknologi membuat manusia senantiasa meningkatkan kualitas hidup, terutama yang lebih sering diperhatikan yaitu kesehatan. Kesehatan dianggap investasi oleh manusia. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan. Indonesia memiliki 2.952 Rumah Sakit, dan 2.542 diantaranya belum melakukan update data. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2018 sebanyak 139 RS. Menurut UU no 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu, peningkatan pelayanan kesehatan bukan semata ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik yang baik, tetapi lebih pentingnya sikap mental dan kualitas profesionalisme personil dalam memberikan pelayanan.

Layanan keperawatan di berbagai penjuru dunia merupakan penentu keberhasilan layanan kesehatan di rumah sakit, dan juga merupakan cerminan keberhasilan manajemen dalam mewujudkan tujuan organisasi sebagai pemberi layanan berkualitas melalui sumber daya manusia yang kompeten. Untuk melakukan perbaikan yang terkait dengan kecukupan perawat secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap unit khususnya bagian keperawatan sebenarnya di Indonesia tidak begitu sulit karena menteri kesehatan menjelaskan bahwa rasio kecukupan perawat di Indonesia sudah memenuhi standar WHO yakni sekitar 220.575 orang perawat dan ini sangat cukup untuk memberikan pelayanan. Namun kecukupan ini juga tak jarang mengalami masalah terkait dengan pendistribusiannya maupun kualitas sumber daya manusia perawat itu sendiri, karena masing-masing memiliki kompetensi yang berbeda-beda sehingga meskipun rasio dirasa cukup namun juga tidak serta-merta dapat menurunkan jumlah insiden keselamatan pasien.

Berhubungan dengan kualitas pelayanan, hal-hal yang harus dihindari dalam asuhan keperawatan adalah terjadinya insiden keselamatan pasien, menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 insiden keselamatan pasien adalah setiap kejadian yang tidak disengaja dan kondisi yang mengakibatkan atau berpotensi mengakibatkan cedera yang dapat dicegah pada pasien. Insiden di fasilitas pelayanan kesehatan meliputi: (1) Kondisi Potensial Cedera (KPC). Merupakan kondisi yang sangat berpotensi untuk menimbulkan cedera, tetapi belum terjadi insiden. (2) Kejadian Nyaris Cedera (KNC). Merupakan terjadinya insiden yang belum sampai terpapar ke pasien. (3) Kejadian Tidak Cedera (KTC). Merupakan insiden yang sudah terpapar ke pasien, tetapi tidak timbul cedera. (4) Kejadian Tidak Diharapkan (KTD). Merupakan Insiden yang mengakibatkan

cedera pada pasien. (5) Kejadian Sentinel. Kejadian sentinel merupakan suatu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) yang mengakibatkan kematian, cedera permanen, atau cedera berat yang temporer dan membutuhkan intervensi untuk mempertahankan kehidupan, baik fisik maupun psikis, yang tidak terkait dengan perjalanan penyakit atau keadaan pasien.

Berhubungan kualitas pelayanan sebagai bentuk kinerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien, didasarkan pada kerangka kompetensi yang ditetapkan Persatuan Perawat Nasional Indonesia tahun 2011, terdapat 12 pengetahuan dan keterampilan dasar yang harus dimiliki oleh setiap perawat Indonesia pada semua jenjang agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yang terdiri dari: (1) Menerapkan prinsip etika dalam keperawatan. (2) Melakukan komunikasi interpersonal dalam asuhan keperawatan. (3) Mewujudkan dan memelihara lingkungan keperawatan yang aman melalui jaminan kualitas dan manajemen risiko. (4) Menerapkan prinsip pengendalian dan pencegahan infeksi yang diperoleh dari rumah sakit. (5) Melakukan tindakan-tindakan untuk mencegah cedera pada klien. (6) Memfasilitasi kebutuhan oksigen. (7) Memfasilitasi kebutuhan elektrolit dan cairan. (8) Mengukur tanda-tanda vital. (9) Menganalisis, menginterpretasikan dan mendokumentasikan data secara akurat. (10) Melakukan perawatan luka. (11) Memberikan obat dengan aman dan benar. (12) Mengelola pemberian darah dengan aman.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk kinerja yang harus diwujudkan tenaga kesehatan melalui seluruh kemampuannya untuk mewujudkan kepuasan pasien (Alharbi et al., 2023), kualitas pelayanan yang optimal diwujudkan melalui pengantaran layanan yang aman dan terhindar dari risiko yang merugikan pasien (Yan et al., 2022), risiko yang dapat timbul dari pelayanan tidak bermutu adalah terjadinya insiden keselamatan pasien (Al-Jabri et al., 2021), insiden keselamatan pasien terjadi karena kurang optimalnya tenaga kesehatan memfokuskan pola kerjanya terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan (Ghahramanian et al., 2017), dan kualitas pelayanan dibentuk melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Zeithaml et al., 2017).

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan oleh individu yang percaya bahwa dirinya mampu menguasai luas bidang tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Ali et al., 2023), luas bidang tugas dapat dikuasai oleh individu yang memiliki efikasi diri (Luebcke et al., 2023), karena dalam efikasi diri dibangun sebuah kekuatan yang membuat individu yakin atas kemampuannya menjalani setiap aktivitas (Handiyani et al., 2019), efikasi diri dapat dibangun melalui pelatihan dan pengembangan karyawan (Moran et al., 2021), dan efikasi diri dibentuk melalui aspek level, kekuatan dan generalisasi (Bandura, 1997).

Pada kerangka kompetensi yang ditetapkan Persatuan Perawat Nasional Indonesia tahun 2011, keterampilan perawat berhubungan dengan pentingnya keandalan dimiliki perawat, karena keandalan merupakan bagian dari kompetensi yang seharusnya mampu dikuasai dengan baik oleh perawat, perawat yang memiliki

efikasi diri lebih mendominasi keandalannya untuk menjalankan praktik keperawatan secara berkualitas (Gilissen et al., 2020), efikasi diri merupakan keyakinan perawat atas kemampuannya menjalankan peranan memberikan layanan yang bermutu bagi pasien (Çapa et al., 2023), efikasi diri memberikan peran penting untuk memotivasi perawat menghadirkan layanan yang aman dan berkualitas bagi pasien (Wallin et al., 2022), efikasi diri menjadi motivasi kerja bagi perawat untuk terlibat secara profesional dalam menghantarkan layanan yang aman bagi pasien (Mundakir et al., 2019), dan efikasi diri perawat yang tinggi memiliki energi psikologis besar dalam mencurahkan segala sumber daya dan potensinya bagi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yaitu pelayanan yang berkualitas (Kurniawan et al., 2019), serta dengan efikasi diri, perawat akan memaksimalkan kompetensi dirinya sehingga pelayanan dapat dihantarkan secara berkualitas (He et al., 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan No. HK.01/07/Menkes/425/2020 menganut sikap perawat dalam melakukan Praktik keperawatan berdasarkan praktik etik, legal, dan peka budaya yaitu sebagai berikut: Area Praktik Keperawatan Berdasarkan Etik. Lulusan Perawat mampu: (1) Praktik keperawatan berdasarkan etik yang terdiri dari (a) Memahami konsep etik, norma, agama, budaya, hak asasi manusia dalam Pelayanan Keperawatan. (b) Menghargai perbedaan latar belakang agama, budaya, dan sosial antara Klien dengan Perawat. (c) Memprioritaskan kepentingan Klien dalam pemberian Pelayanan Keperawatan (d) Menjaga hak privasi Klien. (e) Menjaga rahasia Klien yang diperoleh karena hubungan terapeutik. (f) Menjaga kesehatan diri Perawat sehingga tidak berdampak kepada klien. (g) Menghindari konflik kepentingan dengan Klien dalam memberikan pelayanan kesehatan. (h) Menunjukkan sikap empati dan kepedulian (caring) dalam pemberian Pelayanan Keperawatan. (i) Menjaga dan membangun hubungan profesional sesama Perawat dan dengan profesi lain untuk Pelayanan Keperawatan bermutu. (j) Melindungi Klien dari pelayanan kesehatan yang tidak bermutu. (k) Berpartisipasi aktif dalam pengembangan keprofesian untuk menjaga kualitas Pelayanan Keperawatan.

Praktik Keperawatan Berdasarkan Legal. (a) Memahami ketentuan peraturan perundang undangan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dan Keperawatan. (b) Melakukan Praktik Keperawatan profesional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dan Keperawatan. (c) Menunjukkan sikap sadar hukum dalam pelayanan kesehatan dan Keperawatan. Praktik Keperawatan Berdasarkan Peka Budaya. (a) Menggunakan pendekatan budaya untuk meningkatkan mutu pemberian Pelayanan Keperawatan. (b) Mendorong kemandirian masyarakat dengan basis budaya setempat untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat.

Perilaku kerja tenaga kesehatan untuk mampu mewujudkan layanan kesehatan berkualitas terbentuk melalui sikap kerja yang merupakan cara pandang individu terhadap pekerjaannya (Rekisso et al., 2022), sikap kerja profesional dari

seorang perawat selalu mementingkan pelayanan berkualitas dan berfokus pada keselamatan pasien (Biresaw et al., 2020), sikap kerja profesional dari seorang perawat bukan hanya berfokus pada keselamatan pasien, tetapi mewujudkan kepuasan pasien melalui layanan berkualitas adalah salah satu tujuan utamanya (Alanazi et al., 2022), dan sikap kerja dibentuk melalui aspek kognitif, afektif dan konatif (Ajzen, 2005).

Beberapa hal yang harus diperhatikan perawat dalam menghantarkan pelayanan yang berkualitas adalah daya tanggap perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien karena merupakan bentuk profesionalitas kerja yang dibentuk oleh sikap perawat, karena pada dasarnya kecepatan pelayanan tergantung dari sikap kerja perawat dalam menjalankan fungsinya sebagai pemenuhan kebutuhan pasien (Holmberg et al., 2022), rasa tanggung jawab perawat dalam menjaga kebersihan fasilitas penunjang medis merupakan sikap kerja profesional (Mitchell et al., 2020). Masalah daya tanggap mencerminkan permasalahan sikap konatif yang berhubungan dengan kesiapan perawat untuk bereaksi memenuhi kebutuhan pasien, walaupun dalam kondisi terbatas (Rekisso et al., 2022), dan masalah bukti fisik mencerminkan masalah sikap afektif yang seharusnya menunjukkan kepedulian perawat untuk mewujudkan dan memelihara lingkungan keperawatan melalui jaminan kualitas dan manajemen risiko (Malinowska-Lipień et al., 2021), karena dengan sikap profesional akan memotivasi perawat untuk peduli terhadap keadaan pasien di masa keperawatan (Baljoon et al., 2018), sikap profesional memotivasi perawat untuk melintasi keterbatasan yang dimilikinya dalam melayani pasien (Karakoç-Kumsar et al., 2020), dengan sikap kerja akan tercipta pandangan bahwa pelayanan harus dihantarkan secara berkualitas, sehingga pasien puas atas layanan yang diterimanya (Momennasab et al., 2021) dan sikap profesional lahir dari pemahaman konsep layanan yang aman bagi pasien, sehingga dapat dihantarkan secara berkualitas (Al-Mugheed et al., 2022).

Salah satu penentu kemampuan perawat untuk menghasilkan pelayanan berkualitas adalah motivasi yang melandasi mereka untuk mau berupaya mewujudkannya (Gunawan et al., 2019), sebuah dorongan harus melandasi individu untuk mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas (Atnah et al., 2023), dorongan tersebut dilandasi atas kebutuhan individu dan dukungan organisasi (Ayalew et al., 2021), pentingnya sebuah motivasi kerja akan melandasi perawat untuk terlibat dalam menghadirkan pelayanan yang berkualitas (Novita et al., 2022), motivasi kerja bukan hanya hadir melalui kebutuhan individu, tetap pemberdayaan yang dilakukan organisasi akan mendorongnya untuk lebih optimal menghadirkan layanan berkualitas (Saleh et al., 2022), karena motivasi kerja akan mendorong perawat untuk menghadirkan layanan berkualitas (Wallin et al., 2022), motivasi hadir karena kebutuhan perawat untuk diakui, sehingga berimbas pada layanan berkualitas (Gunawan et al., 2019), pemberdayaan dilakukan organisasi untuk memotivasi perawat sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas (Llorente-Alonso et al., 2023), karena dengan motivasi kerja akan

menentukan individu untuk bereaksi sehingga menghasilkan layanan yang berkualitas (Chang et al., 2021), dan motivasi kerja dibentuk melalui faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (Herzberg, 1959).

Salah satu objek yang menarik untuk dikaji adalah RSUD Bhakti Asih yang terletak di wilayah Ciledug – Tangerang, rumah sakit tersebut dimiliki oleh pihak swasta dengan tipe C dan sesuai dengan amanat Permenkes No. 12 tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit, maka pada bulan Februari 2023 telah dilakukan akreditasi oleh KARS dengan hasil penetapan bagi RSUD Bahkti Asih adalah terakreditasi Paripurna. Penelitian ini dilandasi oleh beberapa insiden keselamatan pasien instalasi rawat inap di RSUD Bhakti Asih rentang tahun 2022. Berdasarkan hasil observasi ke bagian mutu pelayanan pada 9 Januari 2023, diperoleh data bahwa di tahun 2022, terdapat KTD sebanyak 5 kasus, KNC 5 kasus, KTC 3 kasus dan KPC 7 kasus. Jika mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2017 tentang keselamatan pasien, seharusnya layanan berkualitas dilakukan secara aman dan menghindari terjadinya insiden keselamatan pasien, sehingga kejadian-kejadian tersebut dikategorikan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas

Berdasarkan informasi dari bagian mutu keperawatan tersebut, dilakukan survei pendahuluan terhadap 10 orang perawat instalasi rawat inap pada tanggal 16 Januari 2023 dengan mengacu pada dimensi kualitas layanan keperawatan yang terdiri dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hasil survei menyimpulkan bahwa

- a. Terdapat 63% perawat kurang handal dalam menghantarkan pelayanan berkualitas, yang ditunjukkan oleh kurang mampunya perawat melakukan komunikasi interpersonal agar perawatan berjalan efektif, mengukur tanda-tanda vital pasien untuk mencegah kejadian yang tidak diharapkan dan mengelola pemberian darah dengan aman.
- b. Terdapat 60% perawat kurang tanggap dalam melayani pasien, yang ditunjukkan oleh kurang tanggapnya perawat untuk segera memfasilitasi kebutuhan oksigen saat pasien membutuhkan dan segera memfasilitasi kebutuhan elektrolit dan cairan saat pasien membutuhkan.
- c. Terdapat 43% perawat kurang peduli atas jaminan pelayanan berkualitas, yang ditunjukkan oleh kurang pedulinya perawat untuk menerapkan prinsip etika dalam keperawatan saat melayani pasien, menganalisis, menginterpretasikan dan mendokumentasikan data secara akurat dan menerapkan prinsip pengendalian dan pencegahan infeksi sesuai SOP keperawatan.
- d. Terdapat 43% perawat kurang mampu bersikap empati dalam menghantarkan pelayanan, yang ditunjukkan oleh kurang pedulinya perawat untuk melakukan tindakan-tindakan untuk mencegah cedera sebagai bentuk perhatian khusus bagi pasien, melakukan perawatan luka dengan teliti sebagai bentuk perhatian khusus bagi pasien dan membimbing pasien untuk meminum obat secara aman dan benar.
- e. Terdapat 57% perawat kurang peduli terhadap bukti fisik dalam menghantarkan pelayanan berkualitas, yang ditunjukkan oleh kurang

pedulinya perawat dalam menjaga kebersihan fisik saat melayani pasien, mengecek fungsional fasilitas penunjang medis sebelum digunakan pasien dan mengecek kebersihan ruang perawatan sebelum digunakan pasien.

Mengacu pada hasil survei pendahuluan tersebut, insiden keselamatan pasien yang terjadi rentang tahun 2022 terjadi karena kurang optimalnya perawat dalam menjaga serta menghantarkan pelayanan yang berkualitas. Permasalahan tertinggi yang dihadapi perawat berhubungan dengan aspek keandalan, dan tentunya hal tersebut bertentangan dengan kerangka kompetensi yang ditetapkan Persatuan Perawat Nasional Indonesia tahun 2011, yang seharusnya perawat dapat menguasai luas bidang kerja yang dijalankannya, dan hal tersebut merupakan permasalahan pada efikasi diri perawat yang seharusnya yakin atas pengetahuan dan keterampilannya untuk dapat menghadirkan layanan berkualitas. Permasalahan kedua terbesar yang melebihi 50% berhubungan dengan daya tanggap dan bukti fisik, dan hal tersebut mencerminkan adanya masalah sikap kerja profesional yang seharusnya mampu dijaga perawat karena berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Selain itu, hasil observasi menginformasikan permasalahan insiden keselamatan pasien dan juga hasil survei pendahuluan tentang kualitas pelayanan yang masih bermasalah, menggambarkan bahwa kurangnya motivasi kerja yang melandasi mereka untuk memaksimalkan potensinya menghasilkan sebuah layanan berkualitas, sehingga pasien terhindar dari insiden yang mengakibatkan cedera ataupun kematian dan juga menciptakan kepuasan pasien melalui aspek-aspek pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, menjadi sebuah dasar pentingnya dilakukan penelitian lanjutan dengan menetapkan judul “Pengaruh Efikasi Diri dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Layanan Keperawatan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening” (Studi empiris pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Bhakti Asih).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, permasalahan insiden keselamatan pasien berkaitan dengan dinamika kualitas pelayanan di instalasi rawat inap, berikut beberapa permasalahan yang dapat teridentifikasi:

1. Beberapa insiden keselamatan pasien di instalasi rawat inap, mengindikasikan kurang optimalnya perawat dalam menghantarkan pelayanan yang berkualitas.
2. Permasalahan keandalan perawat dalam menghantarkan pelayanan berkualitas, mengindikasikan masalah efikasi diri dalam menguasai luas bidang tugas sesuai dengan kompetensinya.
3. Permasalahan daya tanggap dan bukti fisik dalam menghantarkan layanan kepada pasien, mengindikasikan masalah sikap kerja yang kurang profesional dari perawat.
4. Permasalahan insiden keselamatan pasien dan belum optimalnya perawat dalam menghantarkan pelayanan yang berkualitas, mengindikasikan masalah

motivasi kerja dalam mendorong kepedulian perawat untuk menghantarkan pelayanan yang berkualitas.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah yang dapat teridentifikasi di atas, maka dilakukan pembatasan masalah agar analisa yang akan dilakukan tidak melebar, sehingga penelitian ini hanya terbatas pada dua variabel bebas yaitu efikasi diri dan sikap kerja, satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan, dan satu variabel intervening yaitu motivasi kerja, dengan unit analisa terbatas pada perawat yang bertugas di instalasi rawat inap RSUD Bhakti Asih.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka ditetapkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah efikasi diri dan sikap kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan keperawatan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening?
2. Apakah efikasi diri memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja?
3. Apakah sikap kerja memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja?
4. Apakah efikasi diri memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan keperawatan?
5. Apakah sikap kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan keperawatan?
6. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan keperawatan?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efikasi diri dan sikap kerja terhadap kualitas layanan keperawatan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada perawat di instalasi rawat inap.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum di atas, maka secara khusus penelitian ini berupaya mengungkap secara empiris tujuan umum di atas dengan tahapan:

- a. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap motivasi kerja.
- b. Menganalisis pengaruh sikap kerja terhadap motivasi kerja.
- c. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap kualitas layanan keperawatan.
- d. Menganalisis pengaruh sikap kerja terhadap kualitas layanan keperawatan.
- e. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas layanan keperawatan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki dua manfaat yang bersifat teoritis untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan secara praktis berguna bagi kemajuan organisasi.

1. **Manfaat Teoritis**

Berikut beberapa kegunaan secara teoritis yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan pengetahuan dan kajian yang mutakhir pada bidang pengelolaan rumah sakit, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- b. Menambah referensi baru dalam upaya pengelolaan rumah sakit, antara lain sebagai bahan diskusi ilmiah bagi pembahasan terhadap teori-teori yang telah ada.
- c. Pengetahuan untuk penelitian selanjutnya tentang konsep-konsep efikasi diri, sikap kerja, motivasi kerja dan pemahaman tentang konsep-konsep tersebut dapat digunakan sebagai acuan baru untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan upaya-upaya yang dipraktikkan untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan dengan cara mengidentifikasi dan mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhinya, khususnya variabel efikasi diri, sikap, dan motivasi kerja. Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat kepada:

- a. Organisasi, khususnya RSU Bhakti Asih. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan baru untuk kepentingan mengoptimalkan efikasi diri, sikap kerja dan motivasi kerja dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Pimpinan, khususnya di RSU Bhakti Asih. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan perawat di instalasi rawat inap.
- c. Hasil penelitian ini menjadi pengetahuan baru bagi perawat, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara optimal dalam upaya meningkatkan kinerja rumah sakit, sehingga dapat tercapai keberhasilan dalam menjalankan fungsinya sebagai tenaga kesehatan.