

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan, semakin meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan dan teknologi yang sedemikian cepat dalam segala bidang, serta meningkatnya pengetahuan masyarakat.

Salah satu organisasi yang sangat terkait dengan pelayanan keperawatan adalah rumah sakit. Menurut WHO rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.

Menurut Depkes (2002) rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya pelayanan keperawatan. Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan pelayanan keperawatan pada rumah sakit tersebut.

Pelayanan keperawatan di Rumah Sakit yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, dikenal dengan pelayanan prima. “Pelayanan prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Rumah Sakit” (Sujudi, 2000:1). Disamping pengembangan pelayanan yang efisien

dan efektif, pelayanan prima merupakan tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit agar kinerja yang diharapkan dapat terwujud.

Rumah Sakit Dr. M.M Dunda merupakan Rumah Sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya kemampuan dan motivasi (kinerja) perawat Rumah Sakit Dr. M.M Dunda dalam pelayanan keperawatan dapat diukur dari sejauh mana efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan keperawatan yang nyata, sehingga mewujudkan masyarakat yang sehat. Kinerja perawat Rumah Sakit Dr. M.M Dunda dalam melayani masyarakat merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian serius karena menyangkut kesehatan masyarakat luas.

Faktor yang dapat meningkatkan pelayanan keperawatan Rumah Sakit Dr. M.M Dunda adalah kualitas kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki oleh perawatnya. Hal ini cukup beralasan sebab kemampuan dan motivasi kerja merupakan faktor yang bisa mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Kemampuan dan motivasi ini merupakan nilai-nilai yang harus diinternalisasi kepada seluruh perawat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat, dengan kemampuan dan motivasi kerja yang tinggi, maka perawat Rumah Sakit Dr. M.M Dunda akan melakukan tugas-tugasnya dengan baik sesuai dengan harapan dengan kepuasan kerja yang dimilikinya.

Dengan aktivitas kerja yang cukup tinggi dengan (1) Pasien rawat inap 8.067/tahun (2) Pasien rawat jalan 17.381/hari (3) Jumlah operasi 222/bulan. (Data tahun 2013, sumber Recam medik). Angka-angka diatas lebih dari berbicara

tentang upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan keperawatan yang terus meningkat jumlahnya, bukan sebagai upaya untuk mendapatkan keuntungan materi belaka. Pengembangan pelayanan keperawatan tersebut mencakup peningkatan kualitas dan kuantitas perawat, penataan dan penyempurnaan tatalaksana pelayanan umum.

Penambahan perawat yang sekarang ini hanya berjumlah 132 orang sarana dan prasarana serta penggunaan alat-alat yang modern akan membantu perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan pada pasien. Sehingga akan memberikan pelayanan prima atau memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cepat, dan akurat dengan tidak melupakan aspek kemanusiaan dan hukum.

Mengingat keterbatasan sarana dan prasarana Rumah Sakit Dr. M.M Dunda maka perlu adanya pola kebijaksanaan pembangunan dan pengembangan baik sumber-daya manusia. Pelayanan keperawatan Rumah Sakit Dr. M.M Dunda mempunyai arti bagaimana memberikan kebutuhan dan kepuasan kepada masyarakat yang akan berobat. Karena mengingat pentingnya fungsi, peran dan tugas Rumah Sakit Dr. M.M Dunda dalam pelayanan keperawatan yang baik, maka sudah selayaknya para perawat memiliki mental yang baik, bertanggung jawab serta memiliki kesadaran yang tinggi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang belum optimal.
2. Fasilitas keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto yang masih kurang.
3. Perawat di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto masih kurang cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
4. Waktu tunggu yang masih lama.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah “bagaimana hubungan kemampuan dan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi hubungan kemampuan dan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Teridentifikasi kemampuan perawat di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.
2. Teridentifikasi motivasi kerja perawat di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.
3. Teridentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.
4. Teridentifikasi hubungan kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

5. Teridentifikasi hubungan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan keperawatan.
 - b. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Dapat meningkatkan pelayanan prima pada Rumah Sakit M.M Dunda dan perubahan sikap kerja perawat sebagai pendamping dokter yang senantiasa siaga serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
 - b. Memberikan pelayanan keperawatan yang optimal pada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsinya.
 - c. Dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja perawat pada Rumah Sakit Dr. M.M Dunda dalam menyelenggarakan pelayanan keperawatan bagi masyarakat di Kabupaten Gorontalo dan Provinsi Gorontalo pada umumnya.