

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pasien rawat inap, pemasangan infus atau kateter vena perifer merupakan prosedur invasif yang paling sering dilakukan. Pasien yang menerima terapi intravena selama dirawat di rumah sakit diperkirakan sekitar setengah dari keseluruhan pasien. Lebih dari 90% pasien di rumah sakit menerima terapi intra vena melalui beberapa alat intravena (Chang & Peng, 2018). Pemasangan infus tersebut menggunakan metode yang efektif untuk mensuplai cairan dan elektrolit, nutrisi dan obat melalui pembuluh darah (intravascular) (Watung, 2019). Namun, pemberian terapi intravena yang dilakukan terus menerus dalam jangka waktu lebih dari tiga hari dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya komplikasi dari pemasangan infus. Maka dari itu, pemasangan infus haruslah dilakukan sesuai standar yang telah ditentukan.

Tindakan pemasangan infus yang tidak dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dapat berisiko tinggi menyebabkan terjadinya infeksi nosokomial atau disebut juga *Hospital Acquired Infections* (HAIs) yang akan menambah tingginya biaya perawatan dan lama rawat memanjang (Andares, 2009)qq, dimana standar lama rawat yang ideal menurut Depkes RI (2005) adalah 6-9 hari. Sementara itu, tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Ibnu Sina merupakan tindakan yang banyak dilakukan oleh perawat. Maka dari itu,

pencegahan komplikasi pemasangan infus merupakan tanggung jawab utama seorang perawat dalam melaksanakan praktik keperawatan berbasis bukti secara empiris mengharuskan memberikan kualitas perawatan yang lebih baik pada pasien (Ray-Barruel & Rickard, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan yang diberikan untuk memenuhi harapan pasien. Kualitas layanan perawat yang termasuk antara lain kemampuan keakuratan dalam menyampaikan pelayanan (*reliability*), kemampuan cepat dalam menyediakan pelayanan dan membantu pasien (*responsiveness*), kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien dengan sopan santun dan pengetahuan (*assurance*), memberi perhatian spesifik dan rasa peduli (*emphaty*) serta penyediaan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas dan barang-barang komunikasi (*tangibles*) (Sriyanti, 2016). Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Pemberian pelayanan yang baik maka akan mencegah terjadinya kesenjangan pada mutu layanan rumah sakit.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan

oleh (Gultom et al., 2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anwary, 2020). Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Kartikasari et al., 2014). Oleh karena itu, dibutuhkan penilaian untuk melihat kualitas dari suatu mutu pelayanan.

Penilaian terhadap mutu pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari indikator *Length Of Stay* (LOS). LOS merupakan istilah untuk pasien yang dirawat di rumah sakit unit perawatan rawat inap sejak tercatat sebagai pasien rawat inap sampai diterbitkannya *discharge planning* atau rencana pulang oleh rumah sakit. Adapun cara menghitung lama rawat pasien yaitu dengan menghitung selisih tanggal pulang (baik keluar dalam keadaan hidup maupun meninggal) dengan tanggal masuk rumah sakit (Nisak, 2020). Dampak dari memanjangnya lama rawat dapat memberikan kerugian dalam bentuk medis dan ekonomi yang di rasakan oleh rumah sakit maupun pasien (Arefian et al., 2019). Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di rumah sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di rumah sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar?”.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di rumah sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemasangan infus dari dimensi mutu bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.
- b. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemasangan infus dari dimensi mutu keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.
- c. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemasangan infus dari dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

- d. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemasangan infus dari dimensi mutu jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.
- e. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dalam pemasangan infus dari dimensi mutu empati (*emphaty*) terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atau masukan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus sehingga dapat memberikan kepuasan dan pencegahan pasien dari lama rawat yang memanjang.