

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tindakan yang paling sering dilakukan di rumah sakit yaitu pemasangan infus (Hastomo & Suryadi, 2019). Pemasangan infus ialah salah satu tindakan invasif dengan tujuan memasukkan jarum steril ke intravena (Demur, 2021). Penerapan standar praktik berbasis bukti secara konsisten dalam perawatan kateter intravena perifer atau pemasangan infus sangat penting untuk memberikan terapi infus yang aman dan berkualitas (Nickel, 2019). Pemasangan infus dikatakan berkualitas apabila dalam tindakannya sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas (Putra & Fatmawati, 2020).

Peningkatan kualitas layanan saat ini merupakan permintaan dari masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang terus ditekankan adalah pelayanan Kesehatan (Botha, 2020). Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang memiliki tugas pokok memberikan pelayanan Kesehatan (Rahmiati & Temesvari, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu dengan meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan standar pelayanan yang telah ditentukan. Maka dari itu perawat merupakan salah satu profesi yang di

tuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Suryani & Rambe, 2022).

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan secara profesional melibatkan berbagai tenaga kesehatan, salah satu diantaranya yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien ialah perawat (Putra et al., 2017). Perawat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2014). Pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan Kesehatan (Nshimirimana et al., 2019). Menurut Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan 2020 jumlah tenaga perawat di Sulawesi Selatan sebesar 8.444 orang perawat dengan rasio sebesar 92,03 per 100.000 penduduk. Berdasarkan Renstra Sulawesi Selatan tahun 2018 menetapkan rasio perawat yaitu 100/100.000 penduduk, maka jumlah perawat yang ada saat ini belum memenuhi rasio. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga perawat masih sangat terbatas, dan keterbatasan ini bisa menyebabkan beban kerja perawat menjadi meningkat (Rizky et al., 2018).

Faktor beban kerja ini semakin meningkat dengan kurangnya perawat. Kekurangan perawat saat ini membuat kondisi pekerjaan keperawatan lebih penting (Phillips, 2020). Perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada penurunan tingkat kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, dan kegagalan melakukan tindakan pertolongan terhadap pasien (Said &

Mappanganro, 2018). Beban kerja menjadi salah satu faktor yang penting yang dapat dilihat dari pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya yaitu pada pemberian intravena, baik itu pemasangan infus ataupun pemberian obat injeksi melalui selang infus, dampak pada beban kerja perawat ialah kondisi pasien yang kerap berubah, dan total rata-rata jam perawatan yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan tepat pada pasien (Putra & Fatmawati, 2020; Yulidha, 2022).

Peningkatan indikator pelayanan akan berdampak pada peningkatan beban kerja perawat. Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Pendidikan utama Ibnu Sina UMI Makassar rata-rata pemakaian tempat tidur *Bed Occupation Rate* (BOR) pada tahun 2022 adalah sebanyak 47,34% dimana hal itu belum mencapai standar yang diharapkan, yaitu 60-85%. Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina belum sesuai dengan yang diharapkan, dari banyaknya jumlah pasien yang masuk rata-rata mendapat tindakan pemasangan infus.

Jumlah tenaga keperawatan yang bekerja di ruang perawatan dan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Pendidikan utama Ibnu Sina UMI Makassar pada tahun 2022 sebanyak 106 orang perawat, terdiri dari 17 orang perawat diruang As-salam, 17 orang perawat diruang Ar-Rahman, 13 orang perawat diruang Raodah/Madinah, 13 orang perawat diruang Assafii, 13 orang perawat diruang Bukhari

Muslim, 13 orang perawat diruang Al-Ikhlas, dan 20 orang perawat diruang Instalasi Gawat Darurat. Jika dibandingkan dengan jumlah perawat, dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien lebih banyak dibanding dengan jumlah perawat, oleh karena itu peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan pada pasien yang terpasang infus.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan beban kerja perawat terhadap kualitas layanan pada tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui beban kerja perawat di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.
- b. Mengetahui kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

- c. Mengetahui hubungan antara beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada Tindakan pemasangan infus di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian tentang hubungan beban kerja terhadap kualitas layanan perawat pada pasien terpasang infus.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada beban kerja perawat terhadap pasien yang terpasang infus.