

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan melalui berbagai sarana atau tempat layanan medis. Salah satu bentuk fasilitas yang memberikan layanan tersebut adalah rumah sakit. Menurut Undang – undang Permenkes No. 147 Tahun 2010 Menyatakan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. ¹

Undang-undang Permenkes Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat K3RS adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan bagi sumber daya manusia rumah sakit, pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun lingkungan rumah sakit melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja di rumah sakit.²

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan individu. Sebagai integral dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan perawatan optimal bagi setiap pasien. ³

Kualitas layanan keperawatan mengacu pada tingkat efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu maupun kelompok dalam meningkatkan peluang tercapainya hasil kesehatan yang optimal, sesuai dengan standar keilmuan berbasis bukti. Konsep ini mencakup berbagai domain pelayanan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, rehabilitasi, hingga perawatan paliatif. Kualitas perawatan juga dapat dievaluasi dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui pendekatan berbasis bukti yang selaras dengan kebutuhan serta preferensi pasien, keluarga, dan komunitas sebagai penerima layanan.⁴

Pelayanan keperawatan adalah serangkaian tindakan yang khas dan berbeda dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter atau profesi lainnya. Tindakan ini menekankan sikap empati dan kasih sayang terhadap pasien. Kualitas layanan keperawatan dapat dianggap berhasil jika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi, yang memerlukan interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien.⁵ Jika penyedia layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang memuaskan, hal ini akan menciptakan kesan positif.⁶ Perawat menyajikan layanan profesional yang merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan ini dicapai melalui pelaksanaan asuhan keperawatan, yang merupakan suatu proses atau rangkaian aktivitas yang dilakukan baik secara

langsung maupun tidak langsung kepada klien, dengan menerapkan pendekatan ilmiah yang berlandaskan pada kode etik serta standar praktik keperawatan.⁷

Dalam lingkungan rumah sakit, ketakutan dan kecemasan yang tidak dapat dihindari muncul. Usia perkembangan, pengalaman sebelumnya dengan rawat inap, ketersediaan orang yang mendukung, keterampilan koping, dan keseriusan diagnosa menentukan reaksi anak terhadap penyakit dan rawat inap. Anak-anak biasanya mengalami perasaan seperti cemas, marah, takut, dan bersalah. Bagi anak prasekolah, rumah sakit sering dianggap sebagai tempat yang menakutkan. Anak bisa mengalami kecemasan akibat perpisahan, kehilangan, cedera fisik, dan rasa sakit.⁸

Kecemasan adalah kondisi emosional yang dialami oleh individu tanpa objek tertentu. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor stresor pencetus kecemasan yang dapat berasal dari sumber internal dan eksternal. Sumber-sumber ini dapat dipecah menjadi ancaman terhadap integritas seseorang, yang mencakup janji fisiologis yang akan datang atau penurunan kemampuan untuk melakukan aktivitas sehari-hari, dan ancaman terhadap sistem diri seseorang dapat mengancam identitas, harga diri, dan fungsi sosial seseorang yang terintegrasi.⁹

Dikaitkan dengan hasil data studi peneliti terdahulu menyimpulkan bahwa sebanyak 45,9 % yang menilai kualitas layanan

perawat baik sedangkan sebanyak 64,1% yang menilai kualitas layanan perawat kurang, peneliti berasumsi pada penelitian tersebut perawat kurang empati terhadap pasien, nada komunikasi terlalu tinggi, serta daya tanggap yang kurang karena kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas layanan perawat. Dikaitkan dengan hasil data studi peneliti terdahulu menyimpulkan bahwa dari 78 orang tua pasien anak didapatkan hasil bahwa sebanyak 57 orangtua mengalami cemas berat terhadap Hospitalisasi Anak dengan persentase (73,1%), dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa banyak orangtua yang mengalami kecemasan.¹⁰

Terdapat berbagai faktor yang dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya jatuh pada anak-anak yang sedang dirawat. Salah satu faktor utama adalah usia.¹¹ Mekanisme terjatuh dapat bervariasi tergantung pada kelompok usia anak. Sebagai contoh, pada bayi, jatuh sering terjadi ketika mereka mulai berguling di tempat tidur, merangkak, atau mengambil langkah pertama; sedangkan pada anak-anak kecil, jatuh dapat terjadi saat mereka berlari di koridor atau belajar menggunakan toilet. Remaja sering kali merasa malu atau ragu untuk meminta bantuan ketika ingin pergi ke kamar mandi atau mengganti pakaian. Selain faktor usia, status mobilitas saat masuk, kondisi lingkungan rumah sakit, riwayat jatuh sebelumnya, serta adanya kondisi medis tertentu seperti kejang dan penggunaan obat-obatan

juga berkontribusi terhadap peningkatan risiko jatuh pada anak-anak di rumah sakit.¹²

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa secara global kejadian jatuh adalah masalah kesehatan masyarakat utama di seluruh dunia. Cedera tidak disengaja adalah penyebab kematian terbanyak kedua setelah cedera lalu lintas jalan raya, dengan sekitar 684.000 kematian tahunan. Lebih dari 80% kematian akibat jatuh terjadi di negara-negara dataran rendah dan menengah, dengan wilayah Asia Tenggara dan Pasifik Barat menyumbang 60% kematian ini.¹³

Kualitas layanan keperawatan yang rendah berkaitan dengan meningkatnya kecemasan orang tua dan risiko jatuh pada anak. Komunikasi yang tidak efektif, kurangnya empati, serta informasi yang tidak memadai dari perawat dapat menyebabkan kebingungan dan kekhawatiran pada orang tua. Selain itu, pengawasan yang kurang teliti dan keterbatasan sumber daya menghambat pencegahan risiko jatuh. Akibatnya, keselamatan anak dan hasil perawatan dapat terpengaruh secara negatif. Peningkatan kualitas layanan kesehatan, standar pelayanan, serta kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan di rumah sakit.¹⁴

Berdasarkan Hasil Survei yang dilakukan oleh peneliti Hasil survei menunjukkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi risiko jatuh pada anak, antara lain Ketinggian Tempat Tidur dan Jatuh. Pengaturan ketinggian tempat tidur di ruangan tersebut sering kali tidak

sesuai, di mana ketinggian yang berlebihan dapat meningkatkan risiko fraktur pada pasien. Selain itu, penggunaan siderail tempat tidur juga menjadi perhatian. Meskipun banyak rumah sakit telah menerapkan penggunaan side rails, masih terdapat kelalaian dalam praktiknya. Beberapa tempat tidur yang terisi pasien ditemukan pembukaan pemasangan side rails, terutama pada pasien anak padat berisiko jatuh. Dari ruangan yang berisi 6 Bed ada 3 Bed yang membuka Side rails dan ada roda bed yang rusak pada 2 bed yang ada di ruangan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kelalaian dari pihak keluarga pasien serta kurangnya kesadaran dari perawat. Data Pasien anak yang didapat di Rekam Medik RSUD Labuang Baji sejak 4 Bulan Terakhir didapatkan data pada bulan juli terdapat 99 pasien, bulan Agustus terdapat 81, bulan September terdapat 79 pasien anak yang masuk dan pada bulan agustus terdapat 113 pasien anak yang masuk. Dari data tersebut terjadi peningkatan sejak 1 bulan terakhir. Data Pasien anak Usia Pra sekolah Dari Bulan Juli - Oktober yaitu 80 pasien. Berasal dari pengalaman pasien yang dirawat Ruangan Baji Minasa di RSUD Labuang Baji, yang menunjukkan adanya kekurangan pengetahuan atau informasi yang diberikan kepada orang tua pasien.

Kondisi di Indonesia menunjukkan bahwa masih banyak keluhan terkait pelayanan keperawatan yang tidak memadai. Banyak pasien yang merasa bahwa perawat kurang bersikap ramah dan lambat dalam merespons keluhan mereka. Beban kerja yang tinggi, tugas

tambahan dari dokter, serta jumlah pasien yang banyak sering kali menjadi faktor penyebab pelayanan yang kurang optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada Hubungan kualitas layanan dengan Kecemasan Orang Tua Dan Resiko Jatuh Hospitalisasi Pada Anak. Karena topik ini belum banyak diteliti dalam studi sebelumnya. Dengan harapan hasilnya dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap upaya kualitas layanan perawat yang meningkat dan menurunkan kecemasan orang tua dan resiko jatuh hospitalisasi pada anak di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Perawat dengan Kecemasan Orang Tua Dan Resiko Jatuh Hospitalisasi Pada Pasien Anak.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Layanan Perawat dengan Kecemasan Orang Tua Dan Resiko Jatuh Hospitalisasi Pada Pasien Anak.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk Mengetahui apakah kualitas layanan perawat berhubungan terhadap Kecemasan Orang Tua di Rumah Sakit Labuang Baji Diruang Rawat Inap Baji Minasa

- b. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Layanan Perawat berhubungan terhadap resiko jatuh di Rumah Sakit Labuang Baji Diruang Rawat Inap Baji Minasa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk tambahan referensi mengenai hubungan antara kualitas layanan perawat dengan penurunan kecemasan orang tua dan risiko jatuh selama hospitalisasi pada pasien anak dapat memberikan kontribusi data yang berguna sebagai pembaruan informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian di bidang ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih optimal di masa mendatang.

b. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna serta wawasan baru mengenai hubungan antara kualitas layanan perawat dengan penurunan kecemasan orang tua dan risiko jatuh selama hospitalisasi pada pasien anak.