BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan sistem pelayanan kesehatan. Di tengah tingginya tuntutan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, perawat sebagai salah satu komponen kunci yang penting adalah dalam rumah sakit memiliki peran signifikan pada pemberi pelayanan yang berkualitas kepada pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk manajemen waktu dan motivasi tenaga kesehatan, khususnya perawat (Kemenkes, 2020).

Penelitian yang dilakukan tentang "Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan" menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan di poli baik. Namun, pada dimensi *Assurance*, 30 responden (85,71%) memberikan penilaian baik, sementara 3 responden (8,58%) menganggap kualitas pelayanan cukup pada pernyataan bahwa petugas tidak meminta izin sebelum melakukan pemeriksaan, dan 2 responden (5,71%) menilai kualitas pelayanan kurang terkait kenyamanan yang diberikan petugas selama pemeriksaan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, dimensi *Assurance* tetap dinilai baik dalam kualitas pelayanan kesehatan (Manurung, 2018).

Sedangkan penelitian mengenai "Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal pada Ibu Hamil di Poli Kebidanan RSUD Ciamis" menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan di poli maternitas RSUD Ciamis kurang baik. Dari segi

UNIVERSITAS NASIONAL

aspek reliability, 18 responden (45%) memberikan penilaian buruk, 16 responden (61,5%) pada dimensi *assurance* juga menilai kurang baik, 21 responden (58,3%) pada dimensi *empathy* menyatakan kualitas pelayanan buruk, dan 15 responden (53,6%) menilai aspek *tangible* juga tidak memadai. Meskipun demikian, 29 responden (58%) mengungkapkan bahwa mereka tetap loyal terhadap pelayanan antenatal tersebut (Purnamasari, 2019).

Berdasarkan informasi dari World Health Care Index, Indonesia menempati posisi ke-39 secara global. Di wilayah Asia Tenggara, posisi Indonesia hanya lebih rendah dari Singapura yang berada di peringkat 18 (Datanesia, 2023). Fenomena ini terlihat dari banyaknya masyarakat Indonesia yang memutuskan untuk menjalani perawatan medis di negara lain, misalnya Malaysia maupun Singapura, karena mereka merasa kualitas pengobatan di negara-negara tersebut lebih baik dari pada di dalam negeri. Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit di Indonesia dinilai masih belum sebanding dengan standar yang ditawarkan oleh rumah sakit di luar negeri. Selain itu, fasilitas dan teknologi medis di luar negeri dianggap lebih canggih dan mutakhir. Kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan yang terintegrasi juga menjadi faktor penentu, di mana pasien mendapatkan pelayanan komprehensif dalam satu paket, sehingga prosesnya lebih praktis dan efisien. Biaya pengobatan pun menjadi lebih terjangkau dengan sistem paket tersebut, sementara kualitas tenaga medis di luar negeri dinilai lebih profesional dan kompeten. (Agustini, 2020).

Dalam konteks global, ada banyak aspek yang dapat mempengaruhi kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan di rs, komponen-komponen tersebut meliputi, yang Pertama Masalah Beban kerja perawat di seluruh dunia

menimbulkan kekhawatiran, Meningkatnya pasien, terbatasnya tenaga perawat, jam kerja yang panjang menyebabkan kelelahan fisik dan mental. World Health Organization (WHO) melaporkan dampak pada kualitas layanan kesehatan dan kesalahan medis. Kedua Teknologi mengubah cara kerja perawat secara global, dari penggunaan *Electronic Health Records* (EHRs) hingga aplikasi telehealth, mempercepat proses perawatan, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan akses ke informasi. Namun perawat yang tidak terlatih menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan teknologi medis, sehingga menghambat pelayanan kesehatan yang bermutu. Ketiga, ketersediaan sumber daya medis yang memadai memengaruhi secara signifikan kualitas layanan kesehatan yang dapat diberikan oleh perawat. Di berbagai negara yang memiliki infrastruktur kesehatan yang masih belum berkembang, sering terjadi kekurangan peralatan medis dan obat-obatan esensial, sehingga berdampak pada rendahnya standar pelayanan yang diberikan (WHO, 2020). Keempat Krisis perawat global merupakan masalah yang signifikan, Diperkirakan terdapat 29 juta perawat di seluruh dunia, dan WHO memperkirakan akan terjadi kekurangan 4,5 juta perawat pada tahun 2030 (WHO, 2024).

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas layanan kesehatan di rumah sakit Indonesia mengalami berbagai tantangan. Hal ini terlihat dari penurunan angka Indeks Cakupan Layanan (Service Coverage Index atau SCI), yang turun dari 56 di tahun 2019 menjadi 55 di tahun 2021. Situasi ini mengindikasikan adanya kemandekan dalam perluasan dan peningkatan layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit di Indonesia. Tantangan serupa juga terjadi dalam hal manajemen waktu, terutama yang berkaitan dengan kinerja perawat. (*World Health Organization*, 2023).

Hasil dari penelitian yang dilaksanakan di RS Ibu dan Anak Kota Aceh menunjukkan bahwa manajemen waktu perawat pelaksana pada kategori kurang baik yaitu (56.5%). Mengakibatkan perawat kesulitan memenuhi kebutuhan pasien secara optimal, yang dapat berdampak pada kepuasan pasien dan bahkan hasil kesehatan mereka. Manajemen waktu yang baik dalam kualitas pelayanan pada perawat juga bisa di pengaruhi oleh motivasi perawat dalam bekerja (Yusuf, 2021).

Motivasi perawat, selain manajemen waktu, sangat penting untuk kualitas pelayanan kesehatan. Motivasi yang tinggi dalam bekerja mendorong perawat untuk memberikan layanan lebih baik, menjadi lebih peduli terhadap pasien, dan menjadi lebih konsisten terhadap pekerjaan mereka. Lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, penghargaan, dan kesempatan untuk berkembang sebagai perawat adalah beberapa hal yang dapat mempengaruhi motivasi perawat. (Lia Chairina, 2019)

Di RSU Bahteramas, mayoritas perawat berada pada tingkat kategori sedang dengan persentase mencapai 39,8%. Penurunan motivasi di kalangan perawat dapat disebabkan oleh berbagai faktor, terutama yang berkaitan dengan motivasi kerja internal mereka. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Nurandina Madani,2024).

Dari penelitian yang di RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri, ditemukan adanya pengaruh yang cukup berarti terkait dengan dorongan kerja perawat dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan, didapatkan dari hasil analisis regresi terdapat nilai 0,05, ini menunjukkan bahwa motivasi perawat mempengaruhi kualitas pelayanan sebersar 86,3% (Yudiarso & Yusuf, 2021).

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di salah satu rumah sakit Yogyakarta, terungkap 6,8% perawat yang memiliki motivasi tinggi, sementara 93,2% lainnya memiliki motivasi yang rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesempatan untuk memperoleh pengalaman baru serta pengembangan keterampilan selama bekerja, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja mereka.. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan melakukan pelatihan dan sosialisasi SOP. Motivasi dapat terbentuk melalui pendekatan insentif, yang memanfaatkan sesuatu yang mampu menarik minat seseorang untuk bertindak. Artinya, ketika seseorang telah menyelesaikan suatu tugas, mereka akan menerima balasan. Balasan tersebut bisa berupa pujian atau penghargaan, yang bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja perawat (D Sulistyowati., 2021).

Penelitian ini secara mendalam mengkaji dampak motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja perawat, dengan penekanan pada lingkungan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Meskipun studi sebelumnya telah membahas kaitan antara motivasi dan kinerja perawat, penelitian ini memberikan fokus yang lebih spesifik pada konteks tersebut, namun aspek manajemen waktu sebagai faktor krusial yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien, manajemen waktu yang efektif dan motivasi perawat dalam bekerja (Sari Wahyuni, 2019).

Menurut studi yang dilaksanakan di sebuah rumah sakit di wilayah Aceh, banyak perawat yang menangani masalah mengelola waktu mereka dengan baik saat merawat pasien. Kualitas pelayanan menurun karena 56,5% responden mengatakan mereka kesulitan dalam mengatur waktu secara efektif untuk menyelesaikan pekerjaan yang tersisa. Penelitian tambahan diperlukan untuk mengetahui apakah perawat di RSUD Pasar Minggu memiliki manajemen waktu yang baik, terutama dengan tugas yang banyak dengan ketersediaan sumber daya

yang minim. Dalam penelitian ini, motivasi perawat memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan, termasuk menyelesaikan tugas prioritas tertinggi. Namun sekitar 41,9% perawat tidak memiliki motivasi yang cukup untuk menyelesaikan tugas prioritas secara efektif (Yusuf M, 2021).

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengetahui motivasi perawat di RSUD Pasar Minggu, seperti lingkungan kerja mereka. Meskipun beberapa penelitian telah berbicara tentang manajemen waktu sebagai komponen penting dalam kinerja perawat, sebagian besar fokus pada cara mencatat keperawatan atau kinerja umum di ruang rawat inap. Namun, tidak banyak studi yang telah dilaksanakan mengenai. bagaimana manajemen waktu secara khusus mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menggali lebih lanjut tentang efisiensi waktu perawat. (Yusuf, 2021).

Hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan pada Februari 2025 menunjukkan bahwa angka Bed Occupancy Rate (BOR) pasien di RSUD Pasar Minggu pada tahun 2024 mencapai 76,79%. Angka BOR ini mencerminkan tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit dan dapat berpengaruh terhadap beban kerja perawat, efisiensi waktu, serta motivasi dalam memberikan pelayanan. Dengan tingkat BOR yang cukup tinggi, efektivitas manajemen waktu perawat menjadi faktor berperan krusial dalam menetapkan mutu pelayanan yang disediakan untuk pasien.

UNIVERSITAS NASIONAL

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan Antara Manajemen Waktu dan Motivasi Perawat dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Khusus

1. Diketahui karakteristik responden, usia, jenis kelamin, lama kerja, dan Pendidikan pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.
2. Diketahui distribusi frekuensi manajemen Waktu, motivasi perawat, dan kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu..
3. Diketahui hubungan manajemen waktu dengan kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.
4. Diketahui hubungan motivasi perawat dengan kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu.

UNIVERSITAS NASIONAL

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Pasar Minggu.

   Dengan kesadaran akan peran manajemen waktu dan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hasil penelitian ini dapat memberikan inspirasi kepada perawat untuk meningkatkan motivasi pribadi. Motivasi yang baik berdampak positif terhadap semangat kerja setiap hari.

2. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan UNAS

   Penelitian ini dapat dijadika sumber atau bahan refrensi di perpustakaan program studi ilmu keperawatan universitas nasional dan untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa mengenai objek yang di teliti..

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengembangkan lebih dalam tentang hubungan antara manajemen waktu dan motivasi tenaga kesehatan, khususnya perawat, terhadap kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan lainnya.

UNIVERSITAS NASIONAL