

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menjadi pusat jasa dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan. Rumah sakit yang mempunyai kualitas lebih unggul menjadi impian dan kepercayaan masyarakat. (Wiyono 1999 dalam Muhith dan Nurwidji, 2014).

Keperawatan merupakan bentuk pelayanan kepada pasien yang komprehensif yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biopsikososio dan spiritual dengan landasan ilmu pengetahuan serta standar keperawatan yang professional. Setiap pasien mengharapkan layanan keperawatan yang diberikan berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.. (Nursalam, 2014).

Keperawatan merupakan tolak ukur mutu pelayanan rumah sakit secara umum. Perawat sebagai pemberi jasa merupakan ujung tombak pelayanan di rumah sakit, karena perawat berada 24 jam dalam memberikan asuhan keperawatan. Tanggung jawab yang demikian beratnya kadang belum di tunjang oleh sumber daya manusia yang memadai sehingga kinerja Perawat menjadi sorotan baik oleh profesi lain maupun pasien atau keluarga nya (Nursalam, 2008). Kinerja perawat adalah penampilan hasil karya dari perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang bisa menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan keperawatan berjalan dengan baik apabila proses keperawatan yang dilaksanakan terstruktur dengan baik (Farlinda, 2011 dalam Kasim dan Abdurrouf, 2016). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga demikian juga sebaliknya jika pasien dan keluarga tidak puas maka akan meninggalkan rumah sakit bila kualitas pelayanan buruk (Muhlisin, 2008 dalam Kasim dan Abdurrouf, 2016).

Masyarakat dapat menilai bahwa kualitas pelayanan keperawatan akan menjadi tolak ukur rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Profesi keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit dan yang paling banyak berhubungan dengan pasien.. (Tjiptono, 2004 dalam Nursalam, 2014). Pelayanan keperawatan yang komprehensif dan paripurna merupakan tuntutan pasien sebagai konsumen dengan harapan dapat dilayani dengan baik serta perilaku perilaku perawat yang bijaksana akan memberikan keyakinan dan kepuasan pada dirinya pasien. (Nursalam, 2014).

Pelayanan keperawatan di rumah sakit mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Kesan yang ada pada masyarakat tergantung dari hasil pelayanan yang berkualitas.

Rumah sakit harus mempunyai keunggulan dan komunikasi yang baik kepada konsumen, hal ini merupakan strategi untuk menanamkan kesan yang baik kepada masyarakat. Selain itu harus dapat mengevaluasi kekurangan yang ada di rumah sakit tersebut serta dapat membandingkan dengan rumah sakit lain untuk dijadikan acuan dalam mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. (Marquis dan Huston, 1998 dalam Nursalam, 2014).

Keperawatan merupakan profesi yang diharapkan mempunyai kemampuan hubungan interpersonal, kompetensi skill dan perilaku yang baik, (Nursalam, 20014). Agar terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas maka langkah awal yang dilakukan rumah sakit adalah proses rekrutmen dan seleksi bagi perawat, rumah sakit tidak gampang untuk mendapatkan sumber daya manusia keperawatan yang trampil dan kompeten.

Rekrutmen perawat merupakan proses mencari, menemukan, dan menarik perawat untuk dipekerjakan. Rekrutmen bertujuan untuk mendapat persediaan calon perawat sehingga rumah sakit mempunyai kesempatan lebih besar untuk melakukan pilihan terhadap calon perawat yang dianggap memenuhi standar kualifikasi.

Proses seleksi perawat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memilih sumber daya manusia terbaik untuk

ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan pengetahuan, keterampilan yang dimiliki.

Hasil dari rekrutmen yang baik akan berpengaruh pada pengembangan perusahaan, serta mempengaruhi gambaran mengenai perusahaan itu sendiri. Rekrutmen dapat juga secara langsung mempengaruhi tingkat keluar masuknya karyawan (*turn over*) dan biaya bisnis, serta membantu perusahaan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan keuntungan ekonomis lainnya (Li, 2015).

Sejarah menunjukkan bahwa rekrutmen dan seleksi sebagai salah satu fungsi manajemen sumber daya, memiliki peran sangat penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan dalam organisasi. Proses rekrutmen dan seleksi memiliki hubungan yang signifikan pada kinerja karyawan (Bako dan Kolawole, 2016).

Di semua pelayanan kesehatan, sumber daya manusia merupakan komponen utama dan sangat penting dalam pemberian pelayanan pada pasien. Oleh karena itu, masalah dalam rekrutmen dan retensi karyawan harus diselesaikan, karena penurunan jumlah pelamar atau karyawan yang tidak termotivasi untuk bekerja mempunyai dampak yang buruk terhadap pelayanan pasien dan kualitas hasil pelayanan (Aliyu, et al, 2014). Ketidak mampuan dalam merekrut dan mempertahankan staf yang tepat biasanya akan memberikan dampak pada pelaksanaan

pelayanan kesehatan, terutama pada kualitas pelayanan dan biaya (Aliyu, et all, 2014).

Proses perekrutan dan seleksi perawat di rumah sakit yang paling penting adalah *attitude*. Dalam memberikan asuhan, perawat menggunakan keahlian kata-kata yang lemah lembut, sentuhan yang penuh kasih, sehingga pasien merasa diperhatikan dan membantu pasien mengerti akan masalah dan dapat mengatasinya. Seringkali pasien berpikir “apakah perawat mengerti dan *care* dengan mereka”. Perasaan bahwa pasien diperhatikan sebagai individu membuat mereka merasa aman walaupun dalam keadaan sakit. Pasien kadang merasa cemas saat kontak dengan perawat tapi dengan sikap perawat yang mau memperhatikan, menghargai akan mengurangi kecemasan dari pasien itu sendiri sehingga sikap yang *caring* ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat. Perawat bisa menjadi pendengar yang baik karena dengan menjadi pendengar yang baik pasien merasa dihargai, mampu mengontrol emosi.

Sikap empati untuk menolong pasien sangat dibutuhkan bagi seorang perawat, dan keinginan merespon serta menolong pasien juga sangat diperlukan oleh seorang perawat. Mampu berkomunikasi efektif dan bekerjasama dengan sejawat, team, pasien, keluarga pasien menjadi sikap professional perawat.

Piramida segitiga, *attitude* menempati posisi puncak sebab *attitude* merupakan pembawaan pribadi seseorang, sehingga lebih sulit dirubah dan dipelajari. Sedangkan *skill* dan *knowledge* masih bisa dipelajari dan dilatih secara bertahap. Walaupun seorang perawat memiliki *skill* dan *knowledge* yang kompeten tetapi tidak diimbangi dengan *attitude* yang kurang baik tentu saja sangat mempengaruhi kinerja keprofesionalisme seorang perawat.

Rumah sakit ibu dan anak Respati Kabupaten Tasikmalaya mempunyai standar an mekanisme dalam melakukan seleksi karyawan baru. Karyawan baru yang akan diterima harus memiliki standar ketrampilan dan kompetensi dasar keperawatan serta ilmu pengetahuan yang memadai.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk melakukan peningkatan kinerja karyawan juga telah ditetapkan standar pelatihan dan pendidikan. Untuk pelatihan dapat dilaksanakan di internal rumah sakit dan eksternal rumah sakit. Dengan kemampuan perawat yang mumpuni maka diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat dan menjadikan unggulan sumber daya manusia khususnya dibidang pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati kabupaten Tasikmalaya.

Ada beberapa kasus yang penulis temukan pada 3 bulan terakhir ini bahwa di rumah sakit Ibu dan Anak Respati ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan misalnya sering terjadi kegagalan pasang infus, komunikasi kurang baik, pemberian informasi obat tidak jelas, perawat kurang cepat tanggap, respon lama. Di dalam memberikan pelayanan diperlukan komunikasi yang baik dan harmonis antara pelaksana dengan penanggung jawab ruangan atau pimpinan untuk mencegah terjadinya pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga hasil pekerjaan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Departemen keperawatan Rumah sakit Ibu dan Anak Respati yang memiliki tenaga paling banyak selalu mengedepankan pelayanan kepada pasien yang bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan keperawatan pada pasien. Dari temuan tersebut, penulis akan melakukan penelitian “Evaluasi Proses Rekrutmen Perawat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan Kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya yang selama ini dilakukan?
2. Apakah proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tersebut dapat disusun seperti berikut ini:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit ibu dan anak respati tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya yang selama ini dilakukan.
- b. Untuk menganalisis kesesuaian proses seleksi perawat dengan kebijakan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan kontribusi pada pengembangan manajemen rumah sakit terkait dengan evaluasi proses rekrutmen perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya dalam hal meningkatkan pelayanan di rumah sakit.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Respati Tasikmalaya.