

## **BAB 1**

### **PENDAHULULAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit sehingga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan (Zamroni, Nursalam and Wahyudi, 2021). Namun, kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit masih ditemukan tidak baik (Elfina, Syam and Nasution, 2022). Kualitas pelayanan keperawatan pada pasien hemodialisis ditentukan oleh peranan dan kinerja perawat (Anik Inayati, 2021). Perawat yang bertugas di ruang hemodialisis memiliki beban kerja yang tinggi (Elias, Welly and Tatura, 2020). Perawat menggunakan kecerdasan spiritual saat memberikan asuhan keperawatan pada pasien hemodialisis agar pasien merasakan kepuasan tindakan yang berdampak pada kualitas pelayanan (Sumah, 2020). Oleh karena itu, diperlukan analisis hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dengan kepuasan pelayanan di ruang hemodialisis.

Penelitian Elfina, Syam and Nasution, (2022), menyatakan terdapat 28,7% kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori buruk. Buruknya kualitas pelayanan ini disebabkan tingginya beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dalam memberikan asuhan. Hasil penelitian di Iran menyatakan perawat memiliki beban fisik sebanyak 73% dan mental sebanyak 70% (Nasirizad Moghadam *et al.*, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian terkait beban kerja pada perawat hemodialisis di rumah sakit Indonesia menunjukkan 81% responden menyatakan memiliki beban kerja berat (Elias, Welly and Tatura, 2020). Sedangkan, penelitian Puspanegara *et al.*, (2023) menyatakan terdapat hubungan kecerdasan spiritual

perawat hemodialisis 25,9% masih sedang yang berdampak pada kepuasan pasien utamanya dalam pemenuhan kebutuhan spiritual.

Studi pendahuluan yang dilakukan dengan melihat laporan evaluasi kinerja perawat. Berdasarkan laporan evaluasi kinerja perawat di Ruang Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya didapatkan bahwa total tindakan dalam periode satu bulan sebanyak 2200 tindakan dan jumlah perawat di Ruang Hemodialisis sebanyak 36 orang. Data tersebut dapat menggambarkan bahwa beban kerja yang diterima perawat-perawat di Ruang Hemodialisis cukup tinggi. Selain itu, wawancara dengan beberapa orang perawat Ruang Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya menyatakan bahwa penelitian terkait pengaruh beban kerja dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan pasien belum pernah diteliti. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan pasien di Ruang Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Salah satu indikator yang penting dalam penilaian pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien (Kotler and Keller, 2009). Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sangat menentukan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan berkualitas merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menentukan kepuasan pasien. Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pemberian layanan di rumah sakit karena berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam (Nursalam, 2016), sehingga

hal tersebut membuat sebagian perawat mengalami beban kerja yang tinggi karena berinteraksi secara profesional dengan pasien selama 24 jam. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perubahan psikologis dan kebiasaan sehingga dapat menurunkan kinerja perawat (Destiani, Mediawati and Hara Permana, 2020). Kecerdasan spiritual yang tinggi diperlukan untuk menghadapi situasi dengan beban kerja yang tinggi (Khandal et al., 2017). Perawat dengan kecerdasan spiritual yang tinggi memiliki tujuan dan makna dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga dapat beradaptasi dan merasa tidak tertekan dalam melakukan layanan keperawatan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Beni et al., 2020; Khandan et al., 2017). Penelitian terkait hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan pasien masih jarang ditemukan, sehingga masih perlu diteliti dan dianalisis lebih lanjut.

Beban kerja mental perawat yang harus bekerja dan berinteraksi dengan pasien secara profesional selama 24 jam akan timbul. Hal ini mungkin karena adaptasi terus menerus dalam memberikan asuhan keperawatan 24 jam dan juga padatnya tuntutan tugas, keterbatasan kemampuan perawat selama perawatan, kurangnya motivasi, dan *mood* perawat dengan beban psikologis (Destiani, Mediawati, & Permana, 2020) . Perawat juga dituntut cerdas secara spiritual. Penggunaan kecerdasan spiritual secara sadar dalam kehidupan individu dapat meningkatkan hubungan dengan diri sendiri, orang lain, dan dunia yang lebih besar. Terdapat hubungan positif linier yang signifikan antara kecerdasan spiritual dengan kualitas asuhan keperawatan (Faghihi *et al.*, 2016).

Teori kepuasan menurut Woodruff dan Gardial (2002) mengartikan kepuasan sebagai model kesenjangan antara harapan dengan kinerja aktual yang

diterima pelanggan. Standar yang dapat digunakan yaitu bagaimana pasien menerima jasa, pasien mengadopsi standar kinerja pesaing Rumah Sakit untuk kategori jasa yang sama sebagai standar perbandingan, kategori layanan, janji promosi dari Rumah Sakit, dan norma kesehatan yang berlaku (Nursalam, 2016).

Beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan penting untuk kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan menjadi indikator kualitas pelayanan dalam penentuan akreditasi rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti hubungan beban kerja dan kecerdasan perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan beban kerja dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi beban kerja perawat di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Mengidentifikasi kecerdasan spiritual perawat di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. Menganalisis hubungan beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
5. Menganalisis hubungan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di Instalasi Hemodialisis di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
6. Menganalisis hubungan beban kerja perawat dan kecerdasan spiritual perawat dengan kualitas pelayanan di instalasi Hemodialisis

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai landasan pengembangan ilmu keperawatan khususnya bidang ilmu manajemen keperawatan dalam pengembangan ilmu tentang kepuasan pasien dengan teori Woodruff dan Gardial.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Memberi rekomendasi bagi pimpinan Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu tenaga kesehatan dengan memperhatikan beban kerja perawat dan tingkat spiritualitas perawat.