BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien hemodialisis melaporkan kepuasan yang kurang terhadap pelayanan, terutama terkait dengan perhatian dan waktu yang diberikan oleh perawat. Alazmi, M., et al. (2022). Kurangnya tindak lanjut atau dukungan setelah perawatan dapat menyebabkan pasien merasa tidak diperhatikan selama proses pemulihan (Yao, C., & Zhang, X. 2023). Hal ini membuat Pasien yang melakukan cuci darah sedikit merasa kesal, Proses ini membuat pasien merasa jenuh dan sering mengeluh dan tidak puas, walaupun telah dijelaskan terkait lamanya proses hemodialisis tersebut. Banyak perawat mungkin tidak sepenuhnya mematuhi prosedur standar dalam pengelolaan pasien hemodialisis, yang dapat meningkatkan risiko infeksi dan komplikasi. Kaddourah, A., et al. (2017). Komunikasi yang tidak efektif antara supervisi dan staf dapat menyebabkan kesalahan dalam perawatan pasien dan kurangnya informasi penting. Leonard, M. S., et al. (2004). Kualitas pelayanan merupakan aspek berharga dari sebuah layanan tak terkecuali layanan medis, karena pasien tidak bisa dipisahkan dari kualitas layanan medis. Kepuasan pasien di pengaruhi oleh komunikasi yang efektif, empati dan kemampuan perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien (Titlet 2023). Keterlibatan pasien dalam proses perawatan dan bagaimana han ini mempengaruhi kepuasan. Keterlibatan rendah, misalnya kurangnya informasi atau partisipasi dalam Keputusan perawat, sering di kaitkan dengan ketidak puasan pasien (hibbar, J. H., & Greene, J. 2024).

Prevalensi Berdasarkan data Sebuah studi tahun 2022 yang dipublikasikan dalam *BMC Nephrology* menemukan bahwa faktor komunikasi dan empati perawat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien hemodialisis di berbagai negara. Penelitian ini mengumpulkan data dari beberapa negara, termasuk Asia, Eropa, dan Amerika Utara. Alazmi, M., et al. (2022). Sebuah penelitian yang dilakukan di Jakarta pada tahun 2021 menemukan bahwa sekitar 70% pasien hemodialisis merasa puas dengan kualitas pelayanan perawat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi dan empati perawat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Rahmawati, F., & Yulianto, E. (2021).. Sebuah penelitian yang dilakukan di beberapa rumah sakit di Jawa Timur pada tahun 2023 menemukan bahwa sekitar 68% pasien hemodialisis merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ini termasuk komunikasi, kecepatan respon, dan empati perawat. Wibowo, A., & Lestari, A. (2023). Paparan data hasil penelitian di atas menunjukkan masih terdapat masalah pada pelayanan keperawatan sehingga belum bisa mencapai angka 100%, maka pelayanan keperawatan harus ditingkatkan semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan pasien merupakan kunci dari pelayanan medis dan hubungan yang erat telah ditunjukkan di antara perawatan oleh tenaga medis dengan kepuasan pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan medis semata, tetapi juga mempertimbangkan perubahan pola hidup, tekanan psikologis, dan dampak sosial yang dapat mempengaruhi Kesehatan secara menyeluruh (Febriana, Vitriani, et al., 2023) Kegiatan supervisi dapat dilakukan dengan cara supervisor melihat langsung

bagaimana perawat pelaksana memberikan perawatan kepada satu atau beberapa orang pasien. Gilies (2010). Jika pada saat supervisi ini, supervisor menemukan tindakan yang tidak sesuai dengan standar atau perawat pelaksana membutuhkan bantuan, maka supervisor dapat secara langsung membantu atau memastikan bahwa apa yang dilakukan oleh perawat pelaksana sudah benar dan sesuai dengan prosedur. Supervisi mencakup semua aktivitas yang diyakini manajemen akan membantu mencapai tujuan administrasi. Kegiatan-kegiatan yang merupakan bagian integral dari supervisi dalam keperawatan mencakup pelaporan, pembagian tugas, pemberian arahan, pengamat, penilaian, pembimbingan dan pendidikan pekerja. Kegiatan supervisi juga sangat penting dilakukan pada perawat Hemodialisa untuk meyakinkan bahwa semua pasien menerima asuhan seperti yang seharusnya. Supervisi dimulai dengan memberikan laporan tentang keadaan setiap pasien dari perawat kepada supervisor sebagai tanggung jawabnya.

Namun beberapa alasan dituturkan oleh perawat di ruang hemodialisis di Rumah Sakit Swasta di wilayah Gresik, dengan memiliki lebih dari 45 mesin hemodialisis, di antara mesin yang ada memiliki karakter sangat sensitif, misalnya berbunyi saat ada sedikit gangguan proses, hal ini adalah wajar namun bagi pasien mengganggu, terutama pada pasien pertama kali atau awal-awal menjalani Cuci darah. Penuturan selanjutnya oleh perawat, diakui kurangnya personil perawat pada ruang hemodialisis. Di ruang hemodialisis hanya dijaga oleh dua sampai lima orang perawat sehingga untuk memantau jumlah mesin dan luas ruangan tidak maksimal. Beberapa keadaan yang diuraikan di atas menunjukkan kurangnya pelayanan keperawatan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Tersebut sehingga kualitas pelayanan belum mampu diwujudkan secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh

berbagai hal di antaranya supervisi. Melalui penelitian ini, penulis berharap memperoleh data dan temuan tentang hubungan supervisi dengan *service quality* yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan supervisi dengan *service quality* perawat di Unit Hemodialisa RS Petrokimia Gresik?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan supervise Keperawatan dengan *service quality* pada perawat Hemodialisa di Rumah Sakit Petrokimia Gresik.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi peran supervisi pada perawat Hemodialisa di Rumah Sakit Petrokimia Gresik.
2. Mengidentifikasi *service quality* di Unit Hemodialisa RS Petrokimia Gresik.
3. Menganalisis hubungan supervisi dengan *service quality* pada perawat Hemodialisa di Rumah Sakit Petrokimia Gresik.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi ilmiah tentang hubungan supervisi dengan *service quality* pada perawat Hemodialisa di Rumah Sakit

Petrokimia Gresik dan menambah wawasan keilmuan manajemen keperawatan Gawat Darurat dalam ilmu keperawatan.

1.4.2 Praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Petrokimia Gresik secara umum dengan meningkatkan peran supervisi pada perawat Hemodialisa.