

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan anak merupakan salah satu layanan kesehatan yang hampir dimiliki oleh semua rumah sakit, oleh karena hal tersebut apabila seorang anak yang menjalani perawatan di rumah sakit, hal ini akan berdampak pada anak, orang tua, kerabat, atau wali yang sah (Cintra et al., 2022). Perlu dilakukan pendekatan menyeluruh dengan mempertimbangkan kebutuhan anak sebagai pasien yang melibatkan dan memastikan kenyamanan orang tua atau wali sangat penting dalam perawatan anak. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan yang diterima anak mereka di rumah sakit sangat berperan dalam membentuk pengalaman baik yang menggambarkan perawatan yang berkualitas (Rehman et al., 2024).

Keadaan saat ini dilapangan berdasarkan pengamatan pada beberapa Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan anak terutama rawat inap masih banyak sekali didapatkan keluhan dari orang tua maupun wali dari pasien tersebut. Keluhan – keluhan ini banyak mengarah pada kepuasan pelayan. Perawatan yang berkualitas pada pasien anak tidak hanya pada tatalaksana penyakitnya, tetapi juga pada bagaimana pelayanan yang diberikan perawat anak baik terhadap anak itu sendiri maupun pada orang tua ataupun wali yang lain. Keluarga anak sering kali berada dalam kondisi stres dan mengalami perasaan negatif seperti khawatir dan ketidaknyamanan. Akibatnya, ada ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas perawatan yang diberikan oleh perawat, yang juga membuat pekerjaan staf keperawatan semakin berkembang (Bing et al., 2022).

Perawatan pasien anak erat kaitannya dengan kualitas yang dianggap sebagai kunci yang menentukan kepuasan keluarga pasien pada layanan yang diberikan. Kualitas perawatan merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada individu untuk

mendapatkan kesehatan yang diharapkan, (WHO, 2021). Kepuasan orang tua pada layanan keperawatan mencerminkan bahwa kebutuhan serta harapan pasien terpenuhi, hal ini juga menggambarkan aspek krusial dalam kualitas rumah sakit dan hasil kesehatan. Selain itu hubungan kerja yang baik antara perawat juga menjadi dalam pemantauan perkembangan pasien, memahami harapan, respons, dan pemikiran mereka, serta memberikan informasi penting guna mendukung peningkatan kualitas (Otokwala et al., 2020).

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan keadaan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka untuk menjawab kondisi – kondisi tersebut adalah dengan merumuskan beberapa pertanyaan penelitian (research question) seperti diuraikan dibawah ini.

1. Apakah *Managerial Support* memiliki pengaruh yang positif pada Patient's Parent Education ?
2. Apakah *Managerial Support* memiliki pengaruh yang positif pada Patient's Parent Involvement ?
3. Apakah *Nurse – Nurse Collaboration* mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Education?
4. Apakah *Nurse – Nurse Collaboration* mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Involvement?
5. Apakah *Doctor – Nurse relation* mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Education?
6. Apakah *Doctor – Nurse relation* mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Education?
7. Apakah *Promotion of Patient Safety* mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Education?

8. Apakah Promotion of Patient Safety mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Involvement?
9. Apakah Staffing and Resource mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Involvement?
10. Apakah Staffing and Resource mempunyai pengaruh yang positif pada Patient's Parent Involvement?
11. Apakah Patient Parent Education mempunyai pengaruh yang positif pada Pediatric Nurse Caring Behavior?
12. Apakah Patient's Parent Involvement mempunyai pengaruh yang positif pada Pediatric Nurse Caring Behavior?
13. Apakah Pediatric Nurse Caring Behavior mempunyai dampak positif pada Percieved Hospital Performance ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan pertanyaan penelitian tersebut diatas, maka dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Patient's Parent Education (semakin baik perawat merasakan adanya support dari manajemen, perawat akan merasa edukasi kepada orang tua akan berlangsung dengan mudah dan baik) .
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Managerial Support mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Involvement (semakin baik perawat merasakan adanya support dari manajemen, perawat akan merasa keterlibatan orang tua akan semakin baik) .
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Nurse-Nurse Collaboration mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent

Education (semakin baik perawat merasakan adanya kerja sama atau kolaborasi antara sesama perawat, perawat akan merasa edukasi kepada orang tua akan berlangsung dengan mudah dan baik) .

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Nurse-Nurse Collaboration mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Involvement (semakin baik perawat merasakan adanya support dari manajemen, perawat akan merasa keterlibatan orang tua akan semakin baik) .
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Doctor – Nurse relation mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Education (semakin baik perawat merasakan adanya hubungan yang baik dengan dokter maka , perawat akan merasa edukasi kepada orang tua akan berlangsung dengan baik).
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Doctor – Nurse relation mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Education (semakin baik perawat merasakan adanya hubungan yang baik dengan dokter maka , perawat akan merasa keterlibatan orang tua akan semakin baik).
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Promotion of Patient Safety mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Education (semakin perawat merasakan adanya upaya mengimplementasikan patient safety di rumah sakit, perawat akan semakin merasa edukasi kepada orang tua akan berlangsung dengan baik).
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Promotion of Patient Safety mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Involvement

(semakin perawat merasakan adanya upaya mengimplementasikan patient safety di rumah sakit, perawat akan semakin merasa keterlibatan orang tua akan semakin baik).

9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Staffing and Resource mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Education (semakin perawat merasakan adanya sumberdaya manusia maupun teknologi yang mendukung, perawat akan semakin merasa edukasi kepada orang tua akan berlangsung dengan baik).
10. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Staffing and Resource mempunyai pengaruh positif pada Patient's Parent Involvement (semakin perawat merasakan adanya sumberdaya manusia maupun teknologi yang mendukung, perawat akan semakin merasa keterlibatan orang tua akan semakin baik).
11. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Patient's Parent Education mempunyai pengaruh yang positif pada Pediatric Nurse Caring Behavior (semakin perawat merasa parent education terjadi dengan baik, semakin perawat menunjukkan perilaku yang semakin care terhadap pasien anak).
12. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Patient's Parent Involvement mempunyai pengaruh yang positif pada Pediatric Nurse Caring Behavior (semakin perawat merasa Patient's Parent Involvement terjadi dengan baik, semakin perawat menunjukkan perilaku yang semakin care terhadap pasien anak).
13. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif Pediatric Nurse Caring Behavior mempunyai dampak positif pada Perceived Hospital

Performance (semakin perawat merasa mempunyai perilaku yang care terhadap pasien anak, semakin perawat merasa rumah sakit dapat mencapai kinerja yang baik).

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menambah literatur akademis tentang Pengaruh Faktor Lingkungan Kerja Perawat yang berpengaruh pada Hospital Performance dalam lingkup Rumah Sakit Swasta di Indonesia ataupun negara lain dengan karakteristik yang serupa.

##### 2. Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan manajemen Rumah Sakit dalam menilai terkait lingkungan yang dapat mempengaruhi kerja perawat dan berdampak pada performa atau kualitas Rumah Sakit. Hasil penelitian juga dapat dijadikan panduan bagi manajemen Rumah Sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja perawat untuk meningkatkan performa Rumah Sakit dengan tipe yang sama dengan Rumah Sakit XYZ.