

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah sakit dalam menjalankan perannya memiliki tenaga profesional salah satunya perawat.

Perawat adalah orang yang telah menyelesaikan pendidikan professional keperawatan, dan diberi kewenangan untuk melaksanakan peran serta fungsinya. Seorang perawat harus mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan pelayanan atau asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan (Kusnanto, 2003).

Pelayanan keperawatan, erat kaitanya dengan peran perawat dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya hingga keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Yakni pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Dalam menjalin hubungan dengan klien diperlukan komunikasi, karena komunikasi adalah hubungan itu sendiri, dimana tanpa komunikasi tersebut hubungan tidak mungkin terjadi (Arwani, 2002).

Dampak komunikasi yang kurang baik dari perawat akan berdampak buruk diantaranya yaitu bisa menimbulkan kesalah pahaman sesama perawat, antara perawat dengan pasien maupun keluarganya dan pasien tidak puas.

Komunikasi yang umum dilakukan oleh perawat yaitu saat melakukan timbang terima pada pergantian shift jaga, dimana informasi disampaikan melalui pesan verbal berkaitan dengan kondisi klien (Nursalam, 2008). Timbang terima pasien dirancang sebagai salah satu metode untuk memberikan informasi yang relevan pada tim perawat setiap pergantian shift, sebagai petunjuk praktik memberikan informasi mengenai kondisi terkini pasien, tujuan pengobatan, rencana perawatan serta menentukan prioritas pelayanan (Rushton, 2010).

Timbang terima yang dilaksanakan dengan baik dapat membantu mengidentifikasi kesalahan serta memfasilitasi kesinambungan perawatan pasien. (Smith, *et al*, 2008). Timbang terima pasien harus dilakukan seefektif mungkin dengan menjelaskan secara singkat, jelas, dan lengkap tentang tindakan mandiri perawat, tindakan kolaboratif yang sudah dilakukan atau belum dan perkembangan pasien saat itu. Informasi yang disampaikan harus akurat sehingga kesinambungan asuhan keperawatan dapat berjalan dengan sempurna (Nursalam, 2009).

Timbang terima memiliki dampak positif diantara untuk perawat dapat meningkatkan kemampuan komunikasi antar perawat, menjalin suatu hubungan kerjasama dan bertanggungjawab antar perawat, perawat dapat mengikuti perkembangan klien secara paripurna (komprehensif), terhindar dari kekeliruan

pemberian tindakan keperawatan. Adapun manfaat bagi klien yaitu klien dapat menyampaikan masalah secara langsung bila ada yang belum terungkap.

Manfaat pelaksanaan timbang terima sebenarnya di tunjukan guna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, kepuasan itu sendiri berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan kliendalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman,2004).

Menurut penelitian Sitorus pada tahun 2000, walaupun sudah banyak hal positif yang telah dicapai dibidang pendidikan keperawatan, tetapi pengelolaan layanan keperawatan belum memuaskan. Layanan keperawatan masih sering mendapat keluhan masyarakat, terutama tentang sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien atau keluarga. Hal itu juga tercermin dalam penelitian deskriptif tentang mutu asuhan keperawatan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan klien atau keluarga terhadap keperawatan serta kepatuhan perawat terhadap standar penerapan proses keparawatan pada 14 ruang rawat di dua rumah sakit pemerintah dengan jumlah responden sebanyak 572 orang. Hasil yang didapat menunjukan tingkat kepuasan klien atau keluarga dengan

kategori baik (16,9%), kategori sedang (81,5%), dan kategorik kurang (1,55%) (Sitorus, 2006).

Hasil studi pendahuluan pada bulan Maret 2016 timbang terima di Unit Rawat Inap Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe sudah dilakukan. Kondisi pada saat timbang terima semua perawat mengikutinya. Isi dan substansi timbang terima yang dilakukan selama ini adalah identitas pasien, diagnosa medis, diagnosa keperawatan, program terapi yang sudah dilakukan dan rencana tindakan yang akan dilakukan. Strategi timbang terima dilakukan secara lisan dan tertulis dan dilakukan di dalam ruang perawat dan melihat langsung pasien. Pada saat timbang terima di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe kepala ruang dan perawat yang dinas pada saat itu berkeliling di kamar pasien.

Hasil kepuasan klien pada saat dilakukannya timbang terima dari 6 responden 3 diantaranya menyatakan puas dengan di adakannya proses timbang terima karna dengan adanya timbang terima klien mendapatkan informasi lebih mengenai keadaannya dan klien dapat mengetahui perawat selanjutnya yang akan mendampingi klien, sedangkan 2 responden menyatakan belum merasa puas dengan proses timbang terima dikarnakan proses tersebut terlihat terburu-buru sehingga mengakibatkan klien sulit memahami maksud dari proses timbang terima tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dalam hubungannya dengan kepuasan klien dan kualitas pelayanan RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Timbang Terima Oleh Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo”.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Hasil studi pendahuluan pada bulan Maret 2016 timbang terima di Unit Rawat Inap Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe sudah dilakukan dengan isi Identitas pasien, diagnosa medis, diagnosa keperawatan, program terapi yang sudah dilakukan dan rencana tindakan yang akan dilakukan.
2. Hasil kepuasan klien pada saat dilakukannya timbang terima dari 6 responden 2 responden menyatakan belum merasa puas dengan proses timbang terima dikarenakan proses tersebut terlihat terburu-buru sehingga mengakibatkan klien sulit memahami maksud dari proses timbang terima tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang dan Identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar hubungan timbang terima oleh perawat dengan kepuasan klien di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan timbang terima oleh perawat dengan kepuasan klien di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Diidentifikasinya proses timbang terima oleh perawat di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
2. Diidentifikasinya kepuasan klien di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
3. Diidentifikasinya hubungan timbang terima oleh perawat dengan kepuasan klien di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan khususnya di bidang manajemen keperawatan.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pustaka yang dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mahasiswa serta pembaca pada umumnya tentang manajemen keperawatan.

2. Bagi Instansi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit utamanya bagi kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Perawat

Diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi tenaga keperawatan demi peningkatan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai pengalaman berharga bagi peneliti untuk mengetahui pentingnya proses timbang terima dalam peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pasien.