

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan respon seseorang yang akan memberikan dampak yang baik bagi institusi rumah sakit dan akan mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunestri et, al (2013) menunjukkan bahwa 7 (46,7%) responden menyatakan tidak puas dan sebanyak 67 (82,7%) orang menyatakan puas karena dokter dan perawat selalu memberikan motivasi kepada pasien tentang kesembuhan penyakit yang di deritanya. Pendapat lain disampaikan oleh Imbalo, (2007) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien Merupakan keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasa pasien. Hasil pendapat kedua pakar menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai institusi rumah sakit.

Kepuasan pasien dapat menurun dan akan berdampak buruk bagi institusi rumah sakit karena akan berpengaruh pada menurunnya BOR. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ardani & Suprpti, (2011) berdasarkan sumber data internal RSUD Wangaya, rata-rata BOR secara keseluruhan maupun BOR pavilion Praja amarta pada tahun 2011 menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun 2010 rata-rata BOR RSUD wangaya menurun sebanyak 10% dan rata-rata BOR pavilion praja amarta menurun sebanyak 14 %. Pendapat lain disampaikan oleh Hartono (2010) Menyatakan salah satu faktor yang menyebabkan fluktuasi BOR adalah kualitas layanan yang tidak sesuai dengan yang dipersepsikan pasien. Kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan pasien yang pernah dirawat kurang puas kemudian memutuskan untuk tidak menggunakan jasa pelayanan rumah sakit lagi maka dampaknya dapat menurunkan BOR.

Kepuasan pasien meningkat merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang maksimal hingga tercapainya harapan pasien jika kepuasan semakin meningkat

dan mutu semakin baik maka akan meningkatkan BOR. Berdasarkan hasil penelitian Nababan (2012) selama tiga bulan terakhir tahun 2012 RSUD sukamara Kalimantan tengah mencapai angka BOR pada bulan januari sebesar 66,3% february 66,8% dan maret 67,7% dengan melihat data BOR yang bervariasi di RSUD sukamara Kalimantan tengah yang menunjukkan meningkat dari tahun ketahun namun belum mencapai angka ideal yang menurut Barber Johnson yaitu 75%-85%. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Sudra (2010) *Bed Occupancy Rate* (BOR) merupakan angka yang menunjukkan presentase tingkat penggunaan tempat tidur pada satuan waktu tertentu di unit rawat inap (bangsal) standar nilai ideal menurut barber johnson untuk BOR 70-85%. Semakin meningkat kepuasan pasien maka pemakaian bed semakin banyak karna harapan pasien tercapai hingga meningkatnya BOR.

Kepuasan pasien yang meningkat akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang baik. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Yuninda, (2016) citra merupakan aset tidak berwujud yang berharga dari rumah sakit citra positif memungkinkan sebuah rumah sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif Berdasarkan gambar diketahui bahwa pelanggan mengatakan puas sebanyak 45% atau 11 dan tidak puas sebanyak 25% atau 9 dan pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan kembali sebanyak 30% atau 6 pasien. Pendapat pengaruh baik langsung maupun tidak langsung dan citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan. Citra merupakan penghargaan positif hasil dari pelayanan yang baik namun dapat berpengaruh cepat atau lambat.

Etika keperawatan sangat penting bagi seorang perawat yang melayani asuhan keperawatan kepada pasien dengan tutur bahasa yang baik, ramah, santun untuk mengembangkan nilai tertentu. Etika profesi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi profesi sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan kesehatan khususnya dibidang keperawatan (Rustiyanto Ery, 2012). Seorang perawat harus mampu memelihara dan menghargai, mengamalkan, dan mengembangkan nilai tertentu dalam prinsip etika keperawatan (Amelia, 2013). etika memegang peranan penting dari suatu profesi untuk menjamin suatu moral profesi dimata masyarakat karna masyarakat yang datang kerumah sakit dengan tujuan berobat

akan memandang rumah sakit dari segi pelayanan keperawatan yang beretika baik dan santun serta perawat yang ramah akan menghasilkan nilai baik untuk rumah sakit.

Prinsip etika keperawatan bukan hanya sebuah prinsip yang kita pahami secara rasional, melainkan juga mengungkap kan suatu kecondongan yang memang sudah ada dalam watak manusia. Konsep prinsip etika sebagai peraturan atau norma yang digunakan sebagai dasar acuan perilaku yang dilakukan oleh seseorang perawat (Rifiani, 2013). Indrastuti (2012) dalam penelitiannya menyebutkan dari 20 responden enam (30%) klien yang masih merasa kan bahwa perawat belum berperilaku sesuai etika keperawatan dan 14 (70%) klien yang masih merasakan bahwa perawat sudah berperilaku sesuai dengan etika keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap klien. Prinsip etika keperawatan sangat penting mengingat tingkah dan prilaku perawat yang memang harus dijaga dengan baik untuk mencerminkan jati diri keperawatan.

Asuhan keperawatan sangat di butuhkan bagi pasien yang sedang memiliki kelemahan fisik atau pasien rawat inap maupun rawat jalan, pada berbagai tatanan pelayanan kesehatan, dengan menggunakan metode keperawatan. Perawat penanganan asuhan keperawatan yang profesional harus memahami dan memiliki ilmu pengetahuan tentang prinsip etika keperawatan (Calvin, 2016). berpendapat perilaku seseorang dipengaruhi dan ditentukan pengetahuan, sikap, dan kepercayaannya (Amelia, 2013). Asuhan keperawatan sangat dibutuhkan untuk membantu proses penyembuhan seseorang yang sedang sakit baik rawat inap maupun tidak.

Praktik keperawatan adalah tindakan mandiri perawat professional melalui kerjasama berbentuk kolaborasi dengan pasien dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan asuhan kperawatan sesuai lingkup wewenang dan tanggung jawabnya. Amelia (2013) mengatakan pemberian keputusan yang baik melalui perencanaan dan analisis sangat baik. Sadi Muhammad, (2015) Praktik keperawatan bukanlah pekerjaan yang dapat dilakukan siapa saja, tapi hanya dapat dilakukan oleh kelompok professional yang berkompeten dan mematuhi standar tertentu. Praktik dapat dilakukan siapa saja sesuai bidangnya masing-masing dan

keterampilan masing-masing namun praktik keperawatan bukanlah pekerjaan yang mudah dan dapat dilakukan oleh siapa saja.

Peneliti melakukan studi pendahuluan pada tanggal 14 Maret 2017 yang dilakukan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dan telah melakukan wawancara terhadap tujuh orang pasien. Hasil observasi pendahuluan yang dilakukan terhadap 7 orang pasien di Ruang Rawat Inap RS. Marinir cilandak tentang prinsip otonomi di dapatkan hasil empat orang pasien (51,7%) mengatakan perawat melakukan prinsip otonomi dengan baik dalam pelayanan keperawatan seperti perawat memberikan keputusan bersama dengan pasien dalam pemberian askep, sedangkan hasil studi pendahuluan tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat belum menerapkan prinsip otonomi dalam pelayanan keperawatan.

Prinsip freedom dalam tindakan pelayanan, empat orang pasien (51,7%) mengatakan perawat menerapkan prinsip freedom dalam tindakan pelayanan keperawatan seperti perawat memberikan kebebasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan, sedangkan tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat belum menerapkan prinsip freedom dalam pelayanan keperawatan seperti tidak memberikan kebebasan pasien dalam keputusan. Empat orang pasien (51,7%) mengatakan perawat menerapkan prinsip veracity dengan baik seperti mendengarkan keluhan pasien sedangkan tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat belum menerapkan prinsip veracity dengan baik

Prinsip justice dalam tindakan keperawatan dari 7 orang pasien ada empat orang pasien (51,7%) mengatakan perawat menerapkan prinsip justice dalam tindakan pelayanan keperawatan seperti perawat tidak membeda – bedakan pasien dalam melaksanakan asuhan keperawatan, sedangkan tiga orang pasien (48,3%) belum menerapkan prinsip justice dengan baik. Empat pasien (51,7%) mengatakan perawat menerapkan prinsip nonmalefience seperti perawat memberi lingkungan yang aman, sedangkan tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat belum menerapkan prinsip nonmalefience tidak memasang side drill.

Prinsip benefience dalam tindakan keperawatan dari 7 orang pasien di dapatkan hasil tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat terlihat baik perawat memberikan kondisi yang aman, sedangkan empat orang pasien (51,7%)

mengatakan perawat belum menerapkan prinsip beneficence dengan baik. Hasil observasi prinsip fidelity di temukan empat orang pasien (51,7%) mengatakan perawat melakukan prinsip fidelity seperti perawat menepati janji dengan pasien , sedangkan tiga orang pasien (48,3%) belum menerapkan prinsip fidelity dalam pelayanan keperawatan dengan baik.

Prinsip confidentiality dalam tindakan keperawatan dari 7 orang pasien di dapatkan hasil tiga orang pasien (48,3%) mengatakan perawat menjaga kerahasiaan menerapkan prinsip confidentiality sedangkan empat orang pasien (51,7%) belum menerapkan prinsip confidentiality tidak menjaga kerahasiaan seperti perawat menceritakan kepada orang lain selain keluarga dan pasien tentang keadaan kondisi pasien. Hasil wawancara peneliti pada tujuh orang pasien penerapan prinsip moral etika keperawatan masih kurang. Staff bagian keperawatan yang mengatakan bahwa pelatihan dilakukan sekali dalam setahun, dan peserta.

Hasil studi pendahuluan penerapan prinsip etika keperawatan yang dilakukan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dari delapan prinsip etika keperawatan terdapat enam prinsip etika keperawatan kategorik baik yang telah diterapkan oleh perawat, namun masih ada dua prinsip etika keperawatan yang perlu di tingkatkan. Prinsip etika keperawatan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dari delapan prinsip etika keperawatan terdapat dua prinsip memiliki presentasi yang kurang baik beneficence dan confidentiality di karenakan masih ada perawat yang suka ingkar janji dan menceritakan status keadaan pasien selain kepada pasien ataupun keluarga pasien.

Studi Pendahuluan peneliti terhadap tujuh orang pasien, didapatkan empat orang pasien (51,7%) berpendidikan sekolah dasar (SD), dua orang pasien (28,6%) berpendidikan sekolah menengah pertama (SMP) dan satu orang pasien (14,2%) berpendidikan sekolah menengah atas (SMA). Hasil studi pendahuluan terdapat lima orang pasien (71,4%) berusia lebih dari 30 tahun dan dua orang pasien (28,6%) berusia kurang dari atau sama dengan 30 tahun.

Studi pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap tujuh orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Marinir Cilandak dan mendapatkan hasil lima orang pasien rawat inap (71,42%) mengatakan puas

terhadap pelayanan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dan dua orang pasien rawat inap (28,57%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Marinir Cilandak.

Perawat penanganan asuhan keperawatan yang profesional harus memahami dan memiliki pengetahuan tentang teori kepuasan pasien. Amelia (2013) berpendapat perilaku seseorang dipengaruhi dan ditentukan pengetahuan, sikap, dan kepercayaannya. Perilaku penanganan asuhan keperawatan yang profesional harus mengetahui tentang prinsip etika keperawatan yang dipengaruhi sikap, kepercayaan dan pengetahuan, jika tidak mengetahui tentang prinsip etika keperawatan perilaku perawat dalam penanganan asuhan keperawatan tidak baik (Calvin, 2016). Perawat yang profesional ialah perawat yang ikut merasakan apa yang dirasakan oleh pasien saat ini menjaga rahasia, ketanggapan terhadap pasien, dan handal dalam melakukan tindakan.

I.2. Perumusan Masalah

Etika profesi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi profesi sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan kesehatan khususnya dibidang keperawatan. Etika profesi adalah suatu moral community (masyarakat moral) yang memiliki cita-cita dan nilai-nilai bersama, Etika profesi mengandung unsur tentang pengorbanan demi kemanusiaan, dedikasi dan pengabdian masyarakat profesi lahir karna adanya suatu latar belakang pendidikan yang sama dan memiliki suatu keahlian yang belum tentu dimiliki oleh orang lain. Rustiyanto ery, (2012)

Peneliti merasa penting untuk meneliti pelaksanaan etika profesi dalam asuhan keperawatan. Hasil studi pendahuluan terhadap 7 orang pasien dengan hasil persentase baik *otonomi* baik (51,7%), *freedom* (51,7%), *veracity* (51,7%), *nonmalefience* (51,7%), *benefience* (48,3%), *justice* (51,7%), *fidelity* (51,7%), sedangkan *confidentiality* (48,3%) menunjukkan presentasi tinggi belum menerapkan prinsip *benefience* dan *confidentiality*, hal ini menyatakan masih ada perawat yang dalam mengaplikasikan prinsip etika keperawatan belum baik.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap tujuh orang pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Marinir Cilandak dan mendapatkan hasil lima orang pasien rawat inap (71,42%) mengatakan puas

terhadap pelayanan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dan dua orang pasien rawat inap (28,57%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Marinir Cilandak.

Profesi dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pengertian profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan), kejujuran, dan sebagainya) tertentu. Pada dasarnya, profesi dapat dikatakan pekerjaan yang sangat terlatih seseorang yang sudah mendapatkan pendidikan khusus sesuai tempat yang telah ditentukan. Jadi, profesi adalah pekerjaan pelayanan yang dilandasi oleh persiapan atau pendidikan khusus yang formal dan landasan kerja yang ideal serta didukung oleh cita-cita etis masyarakat (Sadi, M 2015)

Asuhan keperawatan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang sudah terlatih yang langsung diberikan kepada klien/pasien, pada berbagai layanan kesehatan, dengan menggunakan metode atau proses keperawatan. dalam Amelia (2013) berpendapat perilaku seseorang dipengaruhi dan ditentukan pengetahuan, sikap, dan kepercayaannya. Asuhan keperawatan sangat dibutuhkan untuk membantu proses penyembuhan seseorang yang sedang sakit baik rawat inap maupun tidak.

Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien (Supranto, 2006).Kepuasan pasien akan berdampak baik bagi rumah sakit. Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang di harapkan.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik mengetahui tentang hubungan pelaksanaan etika profesi dalam asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien Adapun pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran karakteristik pasien, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan?
2. Bagaimana gambaran etika profesi dalam asuhan keperawatan dirumah sakit marinir cilandak?

3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien dirumah sakit marinir cilandak?
4. Bagaimana hubungan pelaksanaan etika profesi dalam asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit marinir cilandak?

I.3. Tujuan penelitian

I.3.1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan pelaksanaan prinsip etika profesi dalam asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dirumah sakit marinir cilandak.

I.3.2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah menganalisis:

- a. Gambaran karakteristik pasien, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan dirumah sakit Marinir Cilandak.
- b. Gambaran pelaksanaan prinsip etika profesi dalam asuhan keperawatan yang terdiri dari : otonomi, veracity, justice, nonmaleficence, beneficence, fidelity, dirumah sakit Marinir Cilandak
- c. Gambaran kepuasan pasien dirumah sakit Marinir Cindak
- d. Hubungan pelaksanaan prinsip etika profesi dalam asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Marinir Cilandak

I.4. Manfaat penelitian

Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya bermanfaat bagi peneliti, tenaga kerja profesi institusi pendidikan, institusi kesehatan, mahasiswa, masyarakat dan peneliti selanjutnya.

I.4.1. Profesi Keperawatan

Bahwa penting untuk memperhatikan pelaksanaan etika profesi kerja yang berlaku pada lingkungan kerja perawat, mengingat etika keperawatan memiliki hubungan pada kepuasan pasien dan akan mempengaruhi kinerja dan mutu pelayanan keperawatan.

I.4.2. Pelayanan Kesehatan

Masukan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk pembuatan perencanaan terhadap upaya peningkatan kualitas SDM, terutama yang terkait dengan pelaksanaan etika tenaga kerja profesi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pasien dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

I.4.3. Bagi Pasien

Mendapatkan pelayanan yang baik dengan senyum, sapa, santun masyarakat mendapatkan informasi mengenai pentingnya pelaksanaan etika profesi asuhan keperawatan yang cepat tanggap untuk pelayanan keperawatan yang optimal

I.4.4. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian untuk meneliti selanjutnya untuk menjadi acuan mahasiswa / mahasiswi dan tenaga kesehatan lainnya yang selanjutnya akan mengambil penelitian manajemen keperawatan dan agar peneliti mengembangkan tentang pelaksanaan etika profesi dalam asuhan keperawatan.

I.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada pasien Rumah sakit mariner cilandak terkait kepuasan pasien dalam asuhan keperawatan.